



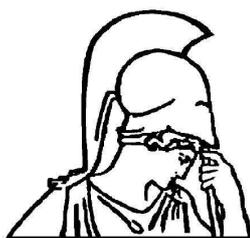
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**ELEMENTOS A CONSIDERAR EN
UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE
USUARIOS EN BIBLIOTECAS
ESCOLARES**

**INFORME ACADÉMICO POR ELABORACIÓN
COMENTADA DE MATERIAL DIDÁCTICO
PARA APOYAR LA DOCENCIA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA
PRESENTA
LAURA PATRICIA QUEZADA ROJAS**



CIUDAD DE MÉXICO

2009



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A mis Padres:

Por su apoyo incondicional, su paciencia, su entrega y su lucha tenaz por alcanzar sus sueños. Gracias por su comprensión que me han brindado en cada instante de mi vida.

A Luis y Norma Angélica:

Por su apoyo, porque gracias a su ejemplo he logrado alcanzar uno de mis tantos sueños anhelados. Gracias por ser como son.

A Diego y Danna Sofía:

Les agradezco infinitamente su paciencia en los momentos que más necesitaba su amor, sus sonrisas y alegrías, ellas me inspiraban a continuar. Gracias por su cariño.

A Edgar:

Te agradezco tu paciencia en esas largas horas de trabajo. Gracias por tus comentarios oportunos y por aquellos que no. Por ser mi confidente, amigo y mi cómplice.

Un agradecimiento particular al Seminario de Apoyo a la Titulación – Bibliotecología, y en especial a los profesores Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara y Mtro. César Augusto Ramírez Velázquez por su apoyo, dedicación y amor a su labor docente.

A mis sinodales:

Lic. Blanca Estela Sánchez Luna.
Dra. Brenda Cabral Vargas.
Lic. Marisa Rico Bocanegra.

Gracias por sus enriquecedoras aportaciones a mi trabajo.

A la UNAM:

Gracias por abrir sus puertas y forjarme una formación profesional.

Dedicatoria:

Con cariño y admiración a cada miembro de mi familia, con su ejemplo y sus sabios comentarios he podido concretar mis logros. Gracias por permitirme compartir cada fruto de mi vida, que está cimentado en su entereza, su amor y su lucha constante por fortalecer nuestros valores e integridad como familia.

Índice

Introducción	7
Capítulo 1 Biblioteca escolar	9
1.1 Definición	10
1.2 Objetivos y funciones	11
1.3 Colección	13
1.4 Servicios	15
1.5 Personal	18
1.6 Usuarios	21
Capítulo 2 Formación de usuarios	26
2.1 Definición	27
2.2 Objetivos	29
2.3 Importancia de la formación de usuarios	30
2.4 Alfabetización informacional	34
2.5 Habilidades informativas	39
Capítulo 3 Elementos a considerar en un programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares	42
3.1 Aplicación de un estudio de usuarios	44
3.2 Entorno escolar	45
3.3 Formulación de objetivos	47
3.4 Contenidos	49
3.5 Métodos, técnicas y estrategias	50
3.6 Material didáctico, medios y recursos	54
3.7 Evaluación	57
Conclusiones	61
Referencias	64

Introducción

Cuando visitamos algunas escuelas de nuestro país nos encontramos con situaciones complejas. Muchas de las bibliotecas están arrinconadas, no cuentan con el suficiente mobiliario, su iluminación en algunas ocasiones es deficiente, se definen como lugares de depósito de libros que en su mayoría son viejos, etcétera. Pareciera dar lo mismo contar con un responsable de la biblioteca que con un bibliotecólogo y son lugares a los que se evita ir a menos que no quede alternativa. Aun en aquellas bibliotecas escolares completas no tienen una mayor afluencia, son espacios que en ocasiones despiertan poco interés e inclusive temor.

La pregunta que nos debemos hacer es: ¿Qué hacer para cambiar el rumbo de la biblioteca escolar? ¿Qué hacer para cambiar la actitud del usuario hacia la biblioteca? Tan simple y complejo a la vez, la biblioteca escolar podrá tener muchas formas de servir, pero debería ocupar un lugar central de cualquier escuela comprometida con ofrecer una educación integral. No es posible una escuela sin biblioteca. Es en este punto donde se debe analizar el rol de la biblioteca si debe continuar en esa línea o debe modificarse. Es por ello que este trabajo tiene el objetivo de presentar alternativas en el quehacer bibliotecario, tanto para el bibliotecario profesional como para aquellas personas que se han dedicado al servicio de una biblioteca.

Este trabajo habla sobre una propuesta para el mejoramiento de una biblioteca escolar en la ciudad de México, es decir instituir los elementos a considerar para un programa de formación de usuarios, aunque este proyecto podría aplicarse a escuelas del interior de la República. En muchos países del primer mundo las bibliotecas escolares son parte primordial en la formación integral de cada alumno. Cuando estos jóvenes usuarios tienen una correcta alfabetización informacional se sabe que serán personas más críticas y autónomas en el uso y manejo de la información. Por tal motivo surge la idea de llevar a cabo este trabajo basado en experiencias de otros países, tratando de adaptarlo a nuestro entorno educativo local, con el fin de mejorar la calidad de la formación de nuestros actuales y futuros usuarios. Este trabajo pretende servir como marco de referencia a cualquier biblioteca escolar.

El primer capítulo presenta un panorama general del modelo de biblioteca escolar, cómo está organizada, sus objetivos, servicios, recursos documentales, uso de tecnologías

de información y comunicación, el rol del bibliotecario, así como el usuario como componente principal.

El segundo capítulo describe qué se entiende por formación de usuarios, su importancia, así como sus objetivos y la contribución a una nueva cultura de enseñar y aprender con la incursión del concepto de alfabetización informacional y por consiguiente el desarrollo y dominio de las habilidades y destrezas necesarias para acceder, evaluar, usar y comunicar la información con ética y profesionalismo en el transcurso de su vida.

El tercer capítulo presenta los elementos necesarios para un programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares. Al final se presentan las conclusiones y las obras consultadas para su realización.

Las escuelas requieren de buenas bibliotecas. Toda la comunidad escolar merece acceder a información de calidad que necesitan, ya sea por estudio, investigación, recreación o por formación a través de bibliotecas eficientes respaldadas por la función del bibliotecario, que entre sus cualidades debe ser participativo, creativo, pedagogo, motivador, guía y promotor de la cultura y la lectura y activador del pensamiento.

Finalmente quiero expresar que espero que este trabajo aporte soluciones a la problemática de las bibliotecas escolares en México.

Capítulo 1 Biblioteca escolar

Aunque como veremos la biblioteca escolar se ha mantenido en constante evolución, no ha sido estática. En un principio se le concebía como una colección pequeña de libros en un salón de clases o un lugar de depósito de libros almacenados, organizados y centralizados para su uso (Álvarez, 2001, p. 16). Hoy por hoy tiene un papel esencial en las actividades escolares, pues es un centro de recursos de información (donde el libro no es el único formato sino la entrada a nuevas tecnologías de la información y la comunicación) valiosos en apoyo al desarrollo curricular de la escuela, así mismo al fomento a la lectura que apoye a los alumnos y docentes en su labor diaria de aprendizaje, sin dejar a un lado la investigación, la formación y la recreación.

Debemos entender que la biblioteca escolar desempeña un rol primordial para el éxito de los planes y programas que la escuela lleva a cabo para mejorar a sus alumnos de manera integral y por ende el mejoramiento de la sociedad.

La biblioteca escolar no debe ser subvaluada por directivos, docentes, alumnos y padres de familia como un lugar aislado, poco prometedor para la enseñanza-aprendizaje, sino concebirla como un excelente elemento “formativo, informador y motivador” (Figuroa Alcántara, 2002, v. 3, p. 15). Se debe entender como el lugar idóneo para la realización de tareas escolares, el desarrollo intelectual y personal, así como para la auto-enseñanza; pero también formadora de usuarios críticos, analíticos y reflexivos ante el manejo de la información, personas libres y autónomas en su proceso de búsqueda, evaluación y uso de la información con responsabilidad (Fuentes Romero, 2006, p. 9). Asimismo, tener la capacidad de seleccionar, evaluar y analizar las necesidades de información de la comunidad, apoyada por los diferentes materiales documentales, independientemente del tipo de formato, soporte o medio de difusión: libros, obras de consulta, publicaciones periódicas, cds, dvds, recursos multimedia, la web, etcétera, en apoyo a su proceso de enseñanza-aprendizaje.

La visión para cualquier biblioteca escolar es convertirse en “indispensable a la comunidad escolar” (Lowrie 2007, p. 4) y vislumbrarse como un elemento vital para su formación académica y personal.

1.1 Definición

Desde la aparición de la biblioteca escolar se le ha definido de diversas formas desde las más sencillas hasta las más complejas. Sin embargo para tener una conceptualización clara y objetiva sobre su panorama actual se enuncian a continuación las definiciones más representativas:

Aquella que tiene por objetivo convertirse en un instrumento de apoyo para el personal docente y auxiliar a los alumnos en las tareas de aprendizaje (ABIES, 2007, p. 2).

Órgano auxiliar y complementario de la escuela, facilitando a los niños el material bibliográfico para el estudio y soluciones de sus problemas y deberes de clase (Bounocore, 1978, p. 76).

Es un espacio educativo de documentación, información y formación, organización centralizadamente e integrado por recursos bibliográficos, documentales y multimedia, que se pone a disposición de toda la comunidad escolar para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje y para propiciar el acceso al conocimiento y a la formación permanente (Plan Provincial para el Desarrollo de Bibliotecas Escolares, 2003).

La biblioteca escolar de hoy es un centro de recursos de aprendizaje e información que brinda servicios a toda la comunidad escolar en la que se encuentra inserta, apoyando la tarea de los docentes y alumnos y contribuyendo de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Rosa Fekete, 2006, p. 3).

Algo más amplia es la definición que nos presenta la Federación de Educación y Ciencia:

La biblioteca escolar es un centro de recursos multimedia, que funciona al mismo tiempo como biblioteca tradicional con materiales impresos, como hemeroteca y como mediática con materiales audiovisuales e informáticos. Este centro de recursos es una colección organizada y centralizada de materiales diversos bajo la supervisión de personal cualificado. Presta al centro educativo múltiples servicios de información y materiales complementarios que se encuentran en el exterior. Constituye además un lugar favorable al estudio, a la investigación, al descubrimiento y a la lectura (MEC, 1995).

Parece lo más adecuado, por su claridad y precisión, la que presenta la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios, con la siguiente definición:

La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables (UNESCO/IFLA, 2000).

En consideración a lo anterior podemos decir que la biblioteca escolar es un centro dinámico de recursos que funciona como parte integrante de la escuela a la que está inmersa y que está estrechamente ligada al quehacer educativo en la que interviene de manera activa en el desarrollo curricular de la comunidad en general, es decir, la biblioteca escolar puede plantearse como el sitio idóneo para cumplir integralmente los objetivos de los planes y programas de estudio que se ha trazado el centro educativo (Plan de Actuación para el Desarrollo de las Bibliotecas Escolares de Asturias, 2003).

1.2 Objetivos y funciones

Se debe entender que los objetivos de la biblioteca escolar son la razón de ser de la misma, son la pauta a seguir; estos deben estar bien estructurados y definidos dentro de su marco, por lo tanto deben considerar los siguientes requisitos para su estructuración:

- Los objetivos curriculares.
- Los objetivos de la escuela.
- El entorno dentro y fuera de la comunidad en la que está inmersa.
- Los objetivos de la propia biblioteca (Valle Cuzzo, 2007, p. 104).

Los objetivos son fundamentales para desarrollar en los alumnos las capacidades básicas para obtener y usar una gran diversidad de recursos, habilitarlos en el uso de la

biblioteca escolar con finalidades “formativas, informativas y recreativas” (Figueroa Alcántara, 2002, v. 3, p. 15) y de educación permanente y representan los servicios esenciales de toda biblioteca.

Los objetivos y funciones que debe cumplir la biblioteca escolar son:

- Respaldo y realizar los objetivos del proyecto educativo del centro escolar y del plan de estudios.
- Inculcar y fomentar en los niños el hábito y el placer de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas a lo largo de toda su vida.
- Ofrecer oportunidades para realizar experiencias de creación y utilización de información a fin de adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse.
- Prestar apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión, teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existen en la comunidad.
- Facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones varias.
- Organizar actividades que estimulen la concienciación y la sensibilización en el plano cultural y social.
- Trabajar con el alumnado, el profesorado, la administración y las familias para realizar el proyecto educativo del centro escolar.
- Proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad.
- Fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera del conjunto de la comunidad escolar (UNESCO/IFLA, 2000).

Para garantizar el funcionamiento de la biblioteca escolar son necesarios los siguientes requisitos:

- Colecciones adecuadas y actualizadas.
- Personal cualificado.
- Instalaciones y equipo apropiado.
- Horario adecuado.

1.3 Colección

Esta sección es muy importante ya que se refiere a la formación, integración, organización y uso de los materiales que apoyen a la comunidad escolar. Sin lugar a dudas es el motor de la biblioteca escolar y uno de los elementos esenciales para su valoración, desde el punto de vista global (institución-usuarios) (Fuentes Romero, 2006, p. 39). Otro aspecto también no menos importante es el bibliotecario escolar, pues debe conocer las necesidades de información e inquietudes de sus lectores, asimismo, estar al tanto de la comunidad en la que está inmerso, conocer su acervo bibliográfico y tener en cuenta el presupuesto que se tiene asignado; por otro lado debe estar al día respecto a las novedades de recursos tecnológicos y contar con catálogos actualizados.

La colección de la biblioteca escolar se entiende como: el conjunto de materiales que está a disposición para atender las necesidades de información de los usuarios; las colecciones que se formen prioritariamente deben fundamentarse en el desarrollo de los planes y programas de estudio por niveles, es decir, desde los grados elementales hasta los avanzados, según cómo esté estructurada la escuela dentro de sus actividades escolares, y en una proporción menor aspectos dedicados a la lectura, investigación, a la autoenseñanza, así como proporcionar materiales que contribuyan al esparcimiento y recreación (Plan Provincial para el Desarrollo de las Bibliotecas Escolares).

Para poder responder a la demandas de información es importante establecer el tamaño de la colección. El tamaño ideal de los fondos es muy variable; no existe un término ni pequeño ni más grande: es mejor establecerlo como relación entre el número de obras y el número de lectores (Velasco, 2004, p. 18) ya que es el pilar más importante es contar con una colección adecuada y actualizada.

Hoy en día no se puede concebir a la biblioteca escolar como proveedora en la que el único soporte presente sea el libro, sino proporcionar “el acceso a una amplia gama de recursos” (UNESCO/IFLA, 2000) que cubran las necesidades de los usuarios, como por ejemplos: publicaciones periódicas, obras de consulta, archivos verticales, dossiers, recursos audiovisuales, recursos multimedia, recursos de información digital, entre otros.

De tal manera que alumnos y docentes tengan acceso y conozcan otras fuentes o soportes que les puedan proporcionar apoyo en su labor educativa en cuanto a calidad, actualización y variedad.

Para la selección de los materiales es conveniente que se trabaje en cooperación con los directivos de la institución escolar, la planilla del personal de la biblioteca y los docentes, tomando en cuenta los contenidos curriculares, el perfil del usuario, el entorno educativo dentro y fuera de la comunidad escolar y el de la propia biblioteca; como resultado, las colecciones se aprovechan al máximo y ubican a la biblioteca escolar como un instrumento indispensable en el quehacer educativo.

La biblioteca escolar para poder estructurar sus colecciones se debe basar en el concepto de *desarrollo de colecciones*, es decir, las políticas y estrategias que van a permitir seleccionar y evaluar para integrar los materiales que van a estructurar la colección. Lo que entendemos por desarrollo de colecciones es:

El conjunto de procedimientos y políticas que permiten identificar, seleccionar, adquirir, evaluar y descartar los componentes de un acervo (Figuroa Alcántara, 2002, v. 2, p. 14).

A través de estas políticas y estrategias la biblioteca escolar tiene la tarea de:

Evaluar las características y el contenido de cada documento en función del uso que se le hará de él, de la utilidad que representa en el marco de las tareas docentes, del perfil del usuario y sin olvidar de los objetivos que la propia biblioteca se ha trazado (Plan Provincial para el Desarrollo de las Bibliotecas Escolares, 2003).

Las estrategias para conformar una colección deben regirse por las políticas instituidas por la biblioteca escolar para determinar qué tipo de material va a conformar la colección y cuál no. Para ello debemos considerar las características, los recursos con los que cuenta la biblioteca, el espacio que se disponga dentro de la misma, el tamaño y tipo de la población de usuarios, con qué materiales se cuenta, así como el plan de trabajo de la escuela.

Es de vital importancia que las colecciones se vayan ampliando periódicamente conforme a las políticas de la biblioteca, con la finalidad de que los alumnos y docentes dispongan siempre de nuevos materiales; esto no quiere decir que sus colecciones sean inmensas, si no acordes a las necesidades de los usuarios e intereses.

Paralelamente la biblioteca escolar debe trabajar con los planes y programas de estudio y las necesidades de la comunidad para incorporar o considerar la integración de fuentes de información que ayuden al quehacer docente y del propio usuario.

Es fundamental una colección organizada y centralizada ya que permite a los usuarios y docentes el acceso a los distintos documentos, facilita la localización y búsqueda de información y hace posible el “uso consciente y autónomo de los acervos” (Fuentes Romero, 2006, p. 81).

Las formas de organización son muchas, es necesario tomar una decisión estudiando las ventajas y desventajas de cada uno de ellos; además la utilización de “sistemas normalizados” (Valle Cuzzo, 2007, pp. 127-128) permite la catalogación cooperativa con otras bibliotecas, facilita el préstamo interbibliotecario y la colaboración entre las mismas bibliotecas escolares con otras. También se debe considerar el mantenimiento de las mismas ofreciendo material de calidad y en buenas condiciones.

1.4 Servicios

La biblioteca escolar debe estar preparada para atender las necesidades de información específicas de carácter curricular, de investigación, de interés personal y de entretenimiento de cada uno de sus componentes, es decir profesores y en mucha mayor medida los alumnos. Los servicios que puede ofrecer son muchos y éstos deben diseñarse de acuerdo con las “necesidades de la comunidad escolar” (Valle Couzzo, 2007, p. 106), sin olvidar los objetivos que se ha trazado la biblioteca, la institución escolar, el entorno dentro y fuera de la comunidad, los recursos documentales con los que cuenta y la disponibilidad de espacio.

La función de toda biblioteca escolar es proporcionar servicio gratuito a toda su comunidad educativa dentro y fuera de ella. Es importante resaltar que a través de los servicios se da el primer acercamiento con los usuarios; es el momento idóneo de transformar su sentir con respecto a los beneficios que les ofrece la biblioteca para su desarrollo de aprendizaje. Por otro lado la comunidad escolar es la que va a proporcionar los datos (estadística semanal o mensual, por ejemplo) si un servicio es satisfactorio a sus

necesidades de información, por ello son los que determinan el tipo de servicio según sus características (demandas e intereses).

La diversidad de los servicios estará en función de la disponibilidad y creatividad del bibliotecario escolar. Los servicios que ofrece la biblioteca escolar generalmente son:

- Préstamo en sala: este servicio proporciona al usuario el material dentro de la biblioteca escolar, generalmente en la sala de lectura, es material que difícilmente puede salir de la misma; su consulta es a través del acervo en estantería abierta o cerrada, de preferencia debe ser abierta ya que propicia “el manejo autónomo del usuario” (Fuentes Romero, 2006, p. 140).
- Préstamo a domicilio: el usuario puede llevarse las obras a casa sin la necesidad de consultarlos dentro de la biblioteca escolar y este mecanismo promueve la lectura. El número de obras que pueden solicitar para dicho préstamo varía y esto depende de las políticas que se hayan especificado en el reglamento de préstamo (por lo general se estipula dos obras por una semana, en función del tamaño de la colección). Es importante dar a conocer a toda la comunidad escolar cuáles son sus derechos y obligaciones para con la biblioteca escolar y en especial cuando se habla de préstamos; es decir, en qué condiciones y con qué requisitos se puede solicitar dicho préstamo (Plan Provincial para el Desarrollo de Bibliotecas Escolares, 2003). Es preciso contar con un registro de los materiales solicitados a través de una libreta, si el tamaño de su población es pequeña, y si no por medio de tarjetas (Fuentes Romero, 2006, p. 143). Esta modalidad agiliza el control y la organización de los préstamos, las fechas de devolución, los datos del usuario que solicitó el material, entre otros aspectos. Este registro propicia llevar una estadística de los libros de mayor consulta, además de que esta herramienta es indispensable para el bibliotecario escolar de la biblioteca.
- Préstamo interbibliotecario: este servicio es poco frecuente pero la biblioteca escolar debe estar preparada para cualquier posible convenio de intercambio que se pueda establecer. Dicho acuerdo se hace de institución a institución (UNESCO/IFLA, 2000).

- Consulta: consiste en proporcionar asesoría al usuario en la localización de la información que solicita. Este servicio es muy valioso ya que se da un fuerte vínculo entre el usuario y el personal escolar a cargo (referencista). Por lo general las obras que se incluyen en esta sección son enciclopedias, diccionarios (temáticos, bibliográficos, idiomas), atlas, anuarios, entre otros, para dar respuesta a preguntas rápidas y son obras que no se leen de principio a fin. Esta colección se encuentra separada del acervo general. Existen otros recursos como el uso de recursos digitales a través de la web (Fuentes Romero, 2006, p. 51). El bibliotecario escolar tiene una herramienta muy valiosa en sus manos; este servicio puede llegar a ser excelente como también carente de sustento, es decir, es fácil encontrar información que sea falsa o inclusive no esté avalada por reconocidos autores y organismos, por lo que se debe de ser muy cuidadoso a la hora de seleccionar la información. Este servicio debe trabajarse conjuntamente con el docente para seleccionar la información pertinente a las necesidades y a las características de los usuarios (Figuroa Alcántara, 2002, v. 3, pp. 78-84).
- Orientación: este servicio es muy valioso para la comunidad educativa. Se desarrolla durante el transcurso del año escolar, el bibliotecario escolar tiene como tarea difundir las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca, como por ejemplo: los servicios que ofrece a la comunidad, así como los recursos documentales con lo que cuenta para su uso y manejo. A través de la orientación los usuarios van a conocer e identificar las áreas que componen a la biblioteca escolar. Este servicio se puede realizar por diversos medios, por ejemplo:
 - Visitas guiadas.
 - Carteles.
 - Actividades de la biblioteca.
 - Folletos y trípticos.
- Novedades: consiste en difundir y dar a conocer las nuevas adquisiciones que se encuentran disponibles en una mesa o vitrina en la entrada de la biblioteca escolar y siempre acompañada por una reseña pequeña elaborada por el bibliotecario escolar o el docente. Este servicio tiene un doble propósito, uno invitar a los

usuarios (alumnos y docentes) a visitar la biblioteca y por otro lado dar a conocer otros materiales para su disfrute (Baró Llambias, 2002, p. 6).

- Reproducción: este servicio no es muy común, sobre todo si la biblioteca escolar no cuenta con los recursos necesarios, pero es de gran utilidad ya que proporciona ventajas al usuario; una de ellas es que si no tiene el tiempo necesario para su consulta o no puede estar un tiempo mayor dentro de la biblioteca, entonces puede fotocopiarlo para que termine su trabajo de investigación en casa. Sobre todo es valioso con las obras de consulta que no salen de la biblioteca y que difícilmente se pueden disponer de ellas en casa.
- Formación de usuarios: este servicio es de vital importancia ya que proporciona a los alumnos y docentes las habilidades necesarias para hacer un mejor uso de la información y de los recursos a los que puede acceder. Esta formación está dirigida a todos los grados y niveles que conforman la escuela y diseñada de acuerdo con las necesidades de información de la comunidad (Valle Cuzzo, 2007, p. 58).

Se debe tener un cuidado muy especial ya que la biblioteca escolar debe ser un centro dinámico de continuo replanteamiento de sus funciones, colecciones y servicios que pone en marcha para lograr tener éxito en la comunidad escolar.

1.5 Personal

Dentro de la concepción tradicional el personal de la biblioteca escolar (bibliotecario) en sus inicios era considerado un profesional poco atractivo, de un perfil bajo, subutilizado por la institución y devaluado por los usuarios. Sus funciones se limitaban a organizar y administrar los recursos (Álvarez, 2007, pp. 24-25). Pero ¿qué entendemos cuando hablamos del concepto *perfil*: es el conjunto de características o rasgos que caracterizan a una persona, en nuestro estudio los bibliotecarios responsables de la biblioteca escolar:

- En los últimos años la biblioteca escolar ha cambiado su rol pasivo, pues ahora se centra en ser un instrumento de apoyo a los docentes y auxiliar a los alumnos como

centro de recursos informativos, formativos y recreativos. Entonces, como resultado, el rol del bibliotecario se modifica y se centra en el “proceso de enseñanza-aprendizaje” (ALA, 1998, p. 1). Así, podemos afirmar que el bibliotecario de hoy no es un proveedor de cosas, sino “activador del pensamiento” (Davies, 1998, p. 47). Es decir, el bibliotecario a cargo de la biblioteca escolar tiene como misión hacer que el aprendizaje sea satisfactorio en lo personal, con un sentido más permanente y significado más duradero.

El bibliotecario escolar tiene la responsabilidad de conocer cada rincón de la biblioteca escolar, así como el uso y manejo de los materiales que conforman las colecciones, las nuevas tecnologías de información y comunicación y los servicios que proporcionan.

Entonces, podemos resaltar que el personal de la biblioteca es “la fuerza vital” (Valle Couzzo, 2007, p. 115). Para ello entonces necesitamos contar con el siguiente perfil:

- Contar con una cultura general.
- Conocimientos bibliotecológicos.
- Vocación y actitud de servicio.
- Altamente cualificado.
- Conocimientos y habilidades en el manejo de los recursos de información.
- Disposición y buen trato con los usuarios (alumnos y docentes).
- Sólida formación pedagógica.
- Flexible y motivador.

Es de vital importancia contar con un personal disponible dentro y más allá de la biblioteca (UNESCO/IFLA, 2000). Por ende, es crucial tener un personal altamente cualificado. Es indispensable contar con un número suficiente de bibliotecarios y esto depende en gran medida de la población de la escuela, de las necesidades de los usuarios y de los recursos financieros. Por otro lado, el bibliotecario escolar es un elemento indispensable para darle vitalidad, energía y poder al plan y programas educativos. Debe conocer bien al “cliente” (Lowrie, 1980) para poder asistir satisfactoriamente a cada miembro de la comunidad escolar.

Para poder ofrecer un buen servicio el bibliotecario escolar tiene como tarea conocer cuál es su función primordial (rol) y ésta es cumplir con los objetivos establecidos por la biblioteca escolar: “satisfacer las necesidades de información de los usuarios” (Valle Couzzo, 2007, p. 15).

De acuerdo con el modelo actual de la biblioteca escolar el bibliotecario debe tener muy claro sus funciones:

- Especialista en información.
- Organizador y administrador de los recursos.
- Promotor de la lectura y la cultura.
- Generador del aprendizaje.
- Asesor de alumnos y docentes (formador de usuarios).
- Activador del pensamiento (Gómez Hernández, 2006).

Además, con el empleo de las nuevas tecnologías de información y comunicación como herramientas en el quehacer bibliotecario, el personal debe desempeñar nuevas funciones que se deben incorporar a las antes citadas:

- Intermediario entre el usuario y los recursos documentales.
- Guía en la utilización y evaluación de los recursos.
- Facilitador de la información.
- Educador en el uso de los recursos de información.
- Facilitador de nuevas formas de comunicación (Smith, 2008, p. 45).

Paralelamente, debemos considerar cuáles son las cualidades y habilidades esenciales del bibliotecario escolar:

- Comunicarse de forma positiva y abierta.
- Comprender las necesidades de los usuarios.
- Cooperar en forma individual o grupal.
- Conocimiento sobre habilidades informativas y sobre el uso de la información.

- Conocimiento de los materiales documentales y cómo acceder a ellos.
- Conocimiento y habilidades en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación (UNESCO/IFLA, 2000).

Como vemos, el perfil y rol del bibliotecario escolar se ha transformado con el paso del tiempo, haciéndose cada vez más indispensable para la comunidad escolar. Su función ha dejado de ser la de un acomodador de libros, organizados y centralizados para su uso, y se ha convertido en un asesor pedagógico, guía en el uso y evaluación de los documentos y formador de sus usuarios capaces de seleccionar, evaluar y analizar su necesidad de información. Por consiguiente debe ser versátil, multidisciplinario, activo, emprendedor, entusiasta, participativo de las actividades de la institución en la que está inmerso, es decir, ser el centro de atención y conocedor de sus funciones para el buen desempeño y éxito de su labor. Las actividades son múltiples y generalmente el personal de la biblioteca escolar está conformado por un solo miembro. Aquí es donde se pone en juego su actitud, iniciativa, creatividad y profesionalidad.

1.6 Usuarios

Se entiende a la biblioteca escolar como “laboratorio” (Valle Couzzo, 2007, p. 16). Lugar dotado de los medios necesarios para el aprendizaje, un espacio dinámico determinado por el usuario. Pero, ¿Qué entendemos por usuario? Nos referimos a toda la comunidad educativa que tiene necesidades de información (Sistema Nacional de Bibliotecas, 2005, p. 21). Además es “la persona que necesita y usa información en su vida cotidiana, personal, laboral y profesional, para algún propósito específico” (Ley General de Bibliotecas, 1988). Esta necesidad la busca satisfacer en diversos formatos o soportes de información, en donde encuentra respuesta a sus necesidades, demandas y expectativas, mediante productos y servicios de información. El usuario es quien necesita información de todo tipo, general o específica, para el desarrollo de sus actividades, y de acuerdo con sus necesidades de información éstas son:

- Informativas: información actual y práctica para poder desempeñarse en su entorno dentro y fuera de su comunidad escolar.
- Formativa: información para realizar sus estudios e investigaciones (curriculares).
- Recreativas: información para cubrir una necesidad de esparcimiento y ocio del usuario (Verde, 2007, p. 87).

A través de los servicios, los usuarios disponen de una gran variedad de materiales bibliográficos, audiovisuales, nuevas tecnologías de información y comunicación, etcétera. Los usuarios determinan los servicios ofrecidos en la biblioteca escolar, así como las colecciones. En fin, todo un universo que debería encontrarse en un espacio que hoy nos convoca a nosotros y que es la biblioteca escolar.

Debemos entender al usuario como una persona que necesita información y que la institución necesita mantenerlo satisfecho en cuanto a sus necesidades de información. A su vez la biblioteca escolar no sólo necesita captar al usuario, sino conocerlo, comunicarse de forma positiva y abierta, escucharlo, hacerle saber y sentir que el bibliotecario escolar se interesa por darle respuesta a su necesidad de información, teniendo en cuenta que cada uno de sus componentes: alumnos, docentes, y padres de familia son igualmente importantes (UNESCO/IFLA, 2000).

El usuario debe tener bien claro que él es el favorecido con todo aquello que la biblioteca ofrece y realiza para su comunidad escolar. Es decir, deben ser complacidos teniendo en cuenta que el objetivo de la biblioteca escolar es “satisfacer las necesidades de información de los usuarios” (Valle Couzzo, 2007, p. 15).

Para que la biblioteca escolar pueda complacer a sus usuarios es necesario tomar en cuenta, lo siguiente:

- Conocer sus necesidades de información.
- Saber quiénes son los usuarios, y por último.
- Conocer la comunidad dentro y fuera de la escuela.

Sabemos que los usuarios no son estáticos y es por ello que la biblioteca es un centro dinámico y debe considerar lo siguiente:

- Sus usuarios son cada vez más heterogéneos a pesar de que pertenecen a una comunidad escolar bien determinada.
- Sus necesidades de información se tornarán cada vez más complejas, esto se refiere a que cada vez que se vayan satisfaciendo, se crearán nuevos intereses (escolares o en la sociedad en la que están inmersos).
- Surgen usuarios completamente nuevos (desconocen el quehacer bibliotecario).
- Habrá usuarios que necesitan y requieren el servicio pero no de la manera que está organizado en la biblioteca escolar. Este punto es importante puesto que el bibliotecario tendrá que utilizar un lenguaje acorde a su comunidad. Es decir, que todos lo entiendan. Puntualicemos que la biblioteca se encuentra inmersa en una sociedad, lo que da una dimensión social al prestar un servicio concreto a la comunidad a la que sirve, satisfaciendo sus necesidades de información. para conocer la comunidad y servirla, se necesita conocer sus características, estas pueden ser:
 - Históricas.
 - Socioeconómicas.
 - Culturales.
 - Grupos y organizaciones que la integran.

Conocer todos estos aspectos van a permitir al bibliotecario escolar satisfacer los requerimientos informativos, formativos y recreativos de sus usuarios a través de la formación e integración de colecciones apropiadas y el establecimiento de servicios que brinden acceso garantizado, con eficacia y rapidez, lo cual es un objetivo de la biblioteca (Valle Couzzo, 2007, pp. 23-24).

Otro tipo de usuario y no menos importante es aquel que ya ha sido satisfecho de su necesidad de información y requiere de otros espacios de información, como puede ser la biblioteca pública. En este sentido debemos orientarlo para que llegue a otros centros de información

Como hemos visto, la biblioteca escolar no sólo tiene una tipología de usuarios, sino una variedad de alumnos y profesores de todos los niveles (padres de familia y personal de

la institución) con diferentes características, necesidades e intereses (Camacho Espinosa, 1995, p. 307). Podemos decir que dentro de la variedad de usuarios existen los potenciales, que necesitan información pero no asisten a la biblioteca por desconocimiento o falta de interés y los reales, es decir, aquellos que saben y utilizan la biblioteca para satisfacer su demanda de información (Sistema Nacional de Bibliotecas, 2005, p. 21).

Con toda la información antes mencionada se puede establecer el perfil de usuario de la biblioteca escolar:

- *alumnos:*
 - De 6 a 11 años es fundamental el uso de la biblioteca para complementar sus tareas escolares, gustan de la lectura recreativa (hadas, fantasmas, terror, aventuras, trabalenguas, colmos y rimas). Trabajan en forma grupal, son dependientes y necesitan la orientación del bibliotecario, utilizan mucho la sala de lectura para realizar trabajos, no son claros y precisos a la hora de solicitar información. Hacen uso del servicio de préstamo a domicilio.
 - De 12 a 15 años están en una etapa de pre-adolescencia y adolescencia, cuando solicitan información se necesita estructurarla por el bibliotecario, no porque no sepan, sino por el tipo de lenguaje que utilizan y ciertos modismos que corresponden a su edad. Trabajan en forma grupal o individual, son inquietos y curiosos. Utilizan la biblioteca escolar generalmente para sus trabajos de investigación, difícilmente leen lecturas recreativas. Saben realizar búsquedas en la web (Camacho Espinosa, 1995, p. 308).
 - De 15 a 18 años solicitan información de diferentes fuentes (soportes y formatos). Trabajan en forma grupal o individual, asisten a la biblioteca escolar básicamente para sus trabajos de investigación y tareas cotidianas, son muy precisos para solicitar información, son independientes en el uso de la información y servicios. Son curiosos, se inclinan por utilizar las nuevas tecnologías de información y comunicación, poseen habilidades para realizar búsquedas en la web, les gusta la lectura recreativa, hacen uso de la sala de consulta y del servicio de préstamo a domicilio.

- *Docentes:*
 - Buscan información para incrementar conocimientos, consultan bibliografía de apoyo a su labor en todos los niveles, también solicitan materiales documentales para apoyar sus clases: (películas, documentales, música, mapas, transparencias, diapositivas, entre otros) y equipo especial (televisores, grabadoras, reproductores, etcétera). Sugieren bibliografía para incorporar obras en la biblioteca escolar y generalmente son usuarios ocasionales o potenciales (Valle Couzzo, 2007, pp. 21-24).

Con todo lo anterior citado, se percibe que contar con un perfil de usuarios detallado y preciso es un instrumento valioso para cualquier biblioteca; ya que la tarea de la biblioteca escolar es proporcionar información clara a los usuarios sobre el funcionamiento de la misma, auxiliar en su proceso de aprendizaje, formar usuarios autónomos, habilitarlos en la adquisición y dominio de habilidades necesarias para el manejo y uso de la información de manera rápida y eficaz; por otro lado a los docentes es fundamental proporcionarles las herramientas suficientes, es decir darles a conocer nuevas fuentes de información en apoyo a su labor diaria y adquirir destrezas en la búsqueda de información y uso de la misma. Para poder llevar a cabo todo ello es necesario sustentarlo en la formación del usuario.

Capítulo 2 Formación de usuarios

La evolución de la formación de usuarios en México ha tenido un desarrollo de más de 5 décadas (1958 hasta la actualidad). Algo evidente es que a lo largo del desarrollo bibliotecológico en el país se ha tenido la necesidad de considerar e incorporar programas de formación de usuarios de otros países (Estados Unidos y Europa) pero adaptándolos a las actividades de las bibliotecas mexicanas ya que los resultados de los programas arrojaban datos que en su mayoría eran poco satisfactorios. Los motivos principales son el entorno cultural y que las necesidades de información no son las mismas, por lo tanto la actitud frente a la formación de usuarios de información en las bibliotecas no era la esperada (Ramírez Carvajal, 2007, p. 86).

Algo evidente es que, a lo largo del tiempo, por experiencia del quehacer bibliotecario mexicano, los programas de formación de usuarios se diseñaban desde el entorno del bibliotecario, esto significaba que los objetivos y contenidos correspondían a los supuestos en cuanto a las necesidades de información de la comunidad educativa (Hernández Salazar, 2007, p. 104). Otro aspecto era la compra de los recursos que en su momento la biblioteca adquiría; pero cuando el usuario asistía a la biblioteca para solicitar o buscar información observaban deficiencias en el manejo y uso de la biblioteca, es decir faltaba preparación en el uso de la información y daba como resultado que los usuarios se encontraran en desventaja frente a la cantidad de recursos disponibles (García López, 1998, pp. 16-17). Así, surgió la idea de definir un programa de formación de usuarios para las bibliotecas en México, en especial la biblioteca escolar. La formación de usuarios debe considerarse como uno de los programas más importantes que se estructuran en un entorno determinado, dando respuesta a la misión y visión de la biblioteca escolar y por ende al cumplimiento de los objetivos y metas de la misma.

Situación que implica que los usuarios deben conocer cómo localizar, buscar y usar la información de acuerdo con sus demandas. Las necesidades de información y formación de los usuario y la presencia de las nuevas tecnologías de información y la comunicación requieren la presencia de los programas de formación de usuarios en la biblioteca escolar, es decir dar instrucción para que el usuario desarrolle ciertas habilidades que le van a permitir buscar, recuperar, analizar, seleccionar, evaluar y usar la información pertinente

para dar respuesta a su necesidad e interés de información (Hernández Salazar, 2007, p. 104) con la finalidad de maximizar los servicios de información para su propio beneficio.

Por esta causa, el bibliotecario debe asumir un doble papel: el primero como transmisor del conocimiento sobre el uso y manejo de los recursos y servicios de la biblioteca escolar y por el otro lado como docente. Por lo tanto el bibliotecario tiene que apoyarse en técnicas y herramientas didácticas sistematizadas y normativas, como son: las conferencias, cursos, talleres, exposiciones, pláticas presenciales o virtuales en forma individual o colectiva y visitas guiadas, incluyendo material de apoyo, como los manuales impresos, trípticos, hojas sueltas, carteles, señalizaciones internas y externas entre otros para facilitar su labor. Dichas actividades deben estar dirigidas a los diferentes niveles de la comunidad escolar. Cada biblioteca debe definir las características de su programa de formación de usuarios, teniendo presente el modelo pedagógico y la metodología, dependiendo del tipo de usuario, las necesidades de información y formación, los recursos disponibles y servicios (Naranjo Vélez, 2006, p. 13).

Por lo tanto la biblioteca escolar debe concebirse como un centro de recursos de información, encargadas de atender, comunicar, orientar, difundir y formar a sus usuarios, con la finalidad de que tomen conciencia de que necesitan información, cómo formular dicha necesidad y desarrollen las habilidades necesarias para usar, buscar, seleccionar y evaluar la información que es relevante a su labor académica, personal y auto-enseñanza, es decir, formar individuos con una actitud crítica y autónoma para su vida futura (Rendón Giraldo, 2005, p. 47).

2.1 Definición

La formación de usuarios ha sido concebida por los bibliotecarios como una solución a problemas de búsqueda, recuperación y uso de la información por parte del usuario, (alumnos y docentes). En este sentido, el bibliotecario escolar tiene la misión de enseñar cómo están ordenadas las colecciones, cómo acceder a ellas para que el usuario que requiere información desarrolle y adquiera las habilidades necesarias para localizar, buscar y evaluar su necesidad e interés de información. Esta es una “tarea que los bibliotecarios

deben enfrentar en los diferentes niveles del sistema escolar, cuyas consecuencias se pueden observar posteriormente a través de la vida de la persona” (Córdoba González, 1998, p. 63).

En la formación de usuarios se encuentran ciertos elementos en común, como:

- Intercambio de experiencias o saberes.
- Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a los diferentes niveles del sistema escolar para dar salida al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Maximizar los recursos documentales y servicios de la biblioteca escolar.
- Reconocer la necesidad de información por parte del usuario.
- Cambio de actitud, posteriormente de aptitud.

Considerando lo anterior se puede decir que la formación de usuarios es entendida por algunos autores como:

Conjunto de actividades pedagógicas que expresadas en términos graduales dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje están encaminadas a la óptima explotación de los recursos de información necesarios y suficientes para la resolución de algún requerimiento académico o de cualquier índole (Verdugo Sánchez, 1993, p. 5).

Intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona (usuarios) que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo pueda cambiar de actitud y aptitud en forma positiva, optimizando dicha utilización al máximo (Hernández Salazar, 1996, p. 20).

El intercambio de experiencias significativas sobre el proceso de búsqueda, recuperación y utilización de la información... con el fin de que los usuarios sean capaces de reconocer sus necesidades de información y resolverlas en forma independiente (Vélez Salas, 1997, p. 10).

Asimismo la formación de usuarios no es la transmisión de conocimientos en forma lineal, sino una actividad donde el bibliotecario se convierte en coordinador (educador) que busca en el usuario (educando) un intercambio de experiencias e ideas, que lo conllevará a interiorizarlas y expresarlas bajo un nuevo conocimiento, donde va a desarrollar y adquirir

ciertas habilidades que le van a permitir formular su necesidad de información, así como el uso y manejo de la información de forma rápida y eficaz, lo cual da como resultado lograr un cambio para toda la vida de actitud y aptitud positiva hacia la biblioteca escolar.

2.2 Objetivos

Se debe entender que la formación de usuarios busca fomentar en el usuario una “actitud crítica, analítica y reflexiva ante el manejo de la información” (Naranjo Vélez, 2003, p. 15), al igual que desarrollar y adquirir habilidades para utilizar cualquier información en diferentes soportes y formatos. Entonces, a partir de estos supuestos la biblioteca escolar debe constituir el eje en torno al cual se debe adherir la actividad educativa de la comunidad escolar. La formación de usuarios es el medio que permite poner en camino todas sus potencialidades (Carpallo Bautista, 2004, pp. 1-3).

Como objetivos primordiales, la formación de usuarios intenta auxiliar a los alumnos-docentes (usuarios) para que adquieran las siguientes aptitudes:

- Conocer los servicios que ofrece la biblioteca escolar y saber usarlos.
- Conocer los catálogos de la biblioteca escolar y aprender a localizar a través de ellos por autor, título y materia.
- Saber interpretar los registros bibliográficos.
- Aprender a utilizar la clasificación y ubicación de cada tipo de documento en la biblioteca escolar (Carpallo Bautista, 2004, pp. 3-5).
- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos.
- Reconocer los diferentes instrumentos complementarios de información (portada, índices analíticos, tablas, bibliografías, glosarios, contenidos, anexos, etcétera).
- Conocer el sistema de clasificación que haya adoptado la biblioteca, así como los indicadores (sala, consulta, material infantil entre otros) para su localización.
- Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.

- Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de informaciones impresas y no impresas.
- Evaluar los documentos en relación con el tema de investigación.
- Identificar y valorar las diversas fuentes de información localizadas en función de los distintos niveles informativos.
- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico ante la información (Lozano, 2004, pp. 5-6).

Es importante tomar en cuenta que la biblioteca escolar se preocupa por sus usuarios que solicitan los servicios y a ellos se les dedica la formación de usuarios de manera permanente; pero lo más primordial hoy en día es que considerar al bibliotecario escolar como un intermediario entre los materiales y la comunidad escolar, por tal motivo es indispensable cumplir cabalmente con los objetivos trazados por la biblioteca.

2.3 Importancia de la formación de usuarios

En el ámbito de la biblioteca escolar en México, el término formación de usuarios se refiere a todas aquellas actividades o acciones de carácter pedagógicas dirigidas a enseñar al usuario el uso y manejo de la información (Carpallo Bautista, 2004, p. 2); como resultado obtiene el máximo provecho de la información (rápida y eficaz).

La formación de usuarios es considerada una función primordial de la biblioteca escolar (Baró Llambias, 2002, p. 2), por lo que es necesario que comience ya desde los primeros años de escolaridad como parte integrante de su proceso de enseñanza, dotada de recursos informativos, formativos y recreativos en apoyo a los planes y programas tanto para los alumnos como para los docentes (Lozano, 2004, p. 4).

La aplicación e implementación de los programas de formación de usuarios en la biblioteca escolar es valiosa y tendrá que cubrir los siguientes requisitos básicos:

- Contar con una colección actualizada, amplia e integrada por una variedad de soportes y formatos acordes con las necesidades de sus usuarios.

- Estar dotada con los servicios necesarios para dar a los usuarios los instrumentos que le van a permitir localizar información.
- Contar con un diseño curricular para todos los niveles que integran la comunidad educativa.
- Disponer de un espacio, mobiliario y horario pertinente para cada actividad.
- Contar con la participación de toda la comunidad escolar.
- Disponer de un guía o formador (bibliotecario escolar) cualificado.
- Diseñar las actividades con carácter pedagógico, jerarquizadas, sistematizadas y flexibles para los diferentes usuarios que prestan servicio dentro y fuera de la comunidad educativa (Rendón Giraldo, 2005, pp. 50-51).

Con base en lo anterior puede afirmarse que la importancia de los programas de formación de usuarios en las bibliotecas escolares radica en:

- Los usuarios adquieren y dominan habilidades que les permiten reconocer que necesitan información, cómo formularla en base a su necesidad e interés, así como buscar, analizar, seleccionar, evaluar y usar la información.
- Actuar de manera autónoma y libre en su proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información a lo largo de su vida.
- Fomentar en el usuario una actitud crítica, analítica y reflexiva ante el manejo de la información.
- Localizar información en cualquier lugar (biblioteca pública) y soporte o formato; analizar y evaluar la calidad de la misma necesaria para su investigación o requerimiento del usuario (Naranjo Vélez, 2003, p. 15-17).

La formación de usuarios se aprecia como uno de los programas más importantes de la biblioteca escolar que permite el cambio rápido hacia los nuevos conocimientos, siendo éste el principal reto de los bibliotecarios escolares, llevándolos a formarse y mantenerse vinculados con las funciones de docencia, investigación y difusión de la cultura e involucrando su trabajo con los docentes, alumnos y la comunidad en general.

Es importante mencionar la actitud frente al proceso de formación de usuarios en la biblioteca escolar, para ello el bibliotecario tendrá que:

- Sensibilizar al usuario para que pueda reconocer sus necesidades de información.
- Motivar al usuario para que adopte una posición activa frente a sus necesidades de información.
- Proporcionar los elementos necesarios (conocimientos básicos) y las herramientas que le van a permitir acceder a la información (García López, 1998, p. 21).

Los programas de formación de usuarios debe estar pensados para resolver problemas en el uso y manejo de la información, es decir orientar e instruir a los usuarios reales o potenciales, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y la evaluación de los mismos. Para llegar a ello debemos plantear los niveles de formación, los cuales son:

- Nivel de orientación: consiste en familiarizar al usuario en el ambiente físico, describirle su organización, servicios, horarios, políticas de la biblioteca, colecciones y familiarizarlos con el personal de la biblioteca, es decir darle la bienvenida al usuario que asiste por primera vez (Hernández Salazar, 2007, p. 104).
- Nivel de instrucción básica: se refiere al uso de fuentes generales, manejo y uso de los servicios y equipo, es decir lo relacionado con la formación en el uso de la biblioteca, buscar en catálogos manuales y automatizados, obras de consulta general, localizar los documentos en la biblioteca y seleccionar lo más pertinentes (Baró Llambias, 2002, p. 6).
- Nivel de instrucción avanzada: consiste en el uso de recursos especializados, tales como: publicaciones periódicas, índices, bases de datos, discos compactos, web, entre otros (García López, 1998, p. 24). En otras palabras corresponde a la formación en el uso de los materiales en cualquier soporte o formato disponible en la biblioteca escolar.

Un programa de formación de usuarios debe ser flexible, horizontal, sistemático y coherente al momento de su aplicación e implementación para su éxito en la comunidad escolar. Por lo tanto necesita planearse ya que ayuda a la biblioteca o a la institución en la que está inmerso a lograr sus objetivos y metas, estar con una actitud de cambio y mejoramiento y por lo tanto tener mayor claridad de los recursos que se necesitan y para hacer un uso más racional de ellos; por parte del bibliotecario escolar debe tener un desempeño rápido y eficaz.

Es necesario iniciar un programa de formación de usuarios en el momento que se detecten deficiencias en los alumnos y docentes en el uso y manejo de la información, es decir detectar desde su ingreso cómo expresa su necesidad de información, cómo se desenvuelve en el proceso de búsqueda (catálogos impresos o digitales), localización de los recursos de información en la estantería, bases de datos o la web, así como la valoración pertinente de la información.

Por ello, los programas de formación de usuarios deben basarse en tres momentos básicos de la planeación, estos son:

- *Antes: preparación*, se refiere al planteamiento del problema, identificar el entorno de la biblioteca, el perfil de las necesidades de información, formación de los usuarios, delimitación de los objetivos, contenidos, técnicas, medios didácticos (modelo pedagógico) (Naranjo Vélez, 2006, pp. 20-24).
- *Durante: ejecución*, se entiende como la implementación y evaluación por medio de pequeño grupos pilotos, evaluar los resultados de éstos, replantear aquellos que sean necesarios.
- *Después: evaluación y retroalimentación*, se refiere a compartir y evaluar los resultados obtenidos para el mejoramiento de éstos entre el usuario y el bibliotecario para adaptar los correctivos necesarios, es decir ajustar el programa.

Por último hay que realizar un informe por escrito de las experiencias de todos los participantes.

Lo anterior muestra que es necesarios establecer estos elementos durante la planeación y ejecución de un programa de formación de usuarios en las bibliotecas, con la intención de verificar en detalle lo más valioso durante el proceso, ya que este proceso debe ser permanente y continuo.

2.4 Alfabetización informacional

Es cierto que día a día la información crece, es amplia, variada, cambiante, almacenada y registrada en diferentes tipos y formatos, sobrepasando las capacidades y habilidades de los usuarios en la búsqueda, evaluación y uso de la información. En este sentido, para los usuarios representa un gran desafío; para unos ofrece grandes facilidades de información para otros es enfrentarse a grandes obstáculos, verdaderos retos en la localización y aprovechamiento de la información (Verde, 2007, pp. 36-37). Por tal motivo, es imperativo evitar que el usuario se sienta abrumado por la creciente información que puede encontrar en diferentes fuentes; es primordial enseñarle a aprender a trabajar con ellas (Ortíz-Repiso Jiménez, 2003, p.3).

Los programas de formación de usuarios no debe entenderse como el servicio de dar a conocer a la comunidad educativa sus servicios y recursos, sino que a través de la alfabetización informacional se logra que el usuario adquiera y domine ciertas habilidades que no han sido trabajadas. Éstas van a permitir localizar, procesar y usar la información de manera eficiente. Una razón para pensar y justificar a la alfabetización informacional (AI) ha sido la creciente y compleja organización de la información que es presentada y almacenada en las bibliotecas (Gómez Hernández, 2008, pp. 1-2).

De este modo, el usuario estará preparado para la toma de decisiones en el futuro en cualquier nivel de información, de cualquier presentación de tipo y formato, de carácter personal, cultural, profesional, de investigación, recreativo y social. Es decir, estará capacitado para cualquier cambio, se podrá adaptar a la sociedad en forma individual o grupal, participara activamente en su entorno. En otras palabras, su aprendizaje será a lo largo de la vida (Gómez Hernández, 2007, p. 43).

La biblioteca escolar es el medio que le va permitir al usuario ser autónomo en sus búsquedas y en su aprendizaje, se entiende, que puede desarrollar sus conocimientos y transferir ese aprendizaje a cualquier situación. Para lograrlo es necesario que el bibliotecario se convierta en formador de usuarios de la información (ALFIN, 2006). En este contexto surge la Alfabetización informacional (AI) que se entiende como:

La adquisición de habilidades y destrezas para reconocer cuándo la información es necesaria, como localizarla, evaluarla, usarla y comunicarla de forma efectiva en el momento que se requiere (IFLA/UNESCO, 2005).

Alfabetización informacional es saber cuándo y porque necesitas información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de forma ética (CILIP, 2004, pp. 79-84).

La alfabetización informativa es la capacidad para encontrar y usar información, es la piedra angular del aprendizaje para toda la vida (American Association of School Librarians AASL).

La definición más empleada es la de American Library Association:

Para poder ser considerado alfabetizado en materia de información una persona debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizar, evaluar y usarla efectivamente (Lau, 2004, p. 3).

Cabe destacar que lo antes citado, son definiciones similares, donde sustentan a la alfabetización informacional en cinco pasos básicos en el proceso de resolución de un problema informativo, estos son:

- Reconocer que se necesita información.
- Acceder a la información.
- Evaluar la información.
- Usar la información.
- Comunicar la información.

Por lo tanto, los usuarios con alfabetización informacional han aprendido cómo aprender, saben cómo está organizado el conocimiento, saben cómo encontrar la información y cómo usar la información de manera tal que otros puedan aprender de ella.

La alfabetización informacional es una útil herramienta en la biblioteca escolar. Es ella la facilitadora de sus productos (recursos y servicios) que ponen a disposición el acceso a las fuentes de información (Coñecemento, 2006, pp. 1-3). Por lo tanto, es importante motivar el aprendizaje de los usuarios en todos los niveles de la comunidad escolar en forma individual o grupal.

Lo que necesita el usuarios no es sólo conocer las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, sino instruirlos en el desarrollo de habilidades y destrezas, poseer las estrategias necesarias para informarse, usar la información, conocer las fuentes de información existentes, establecer rutas de búsquedas y obtener la información requerida (Benito Morales, 2000, p. 3).

El objetivo de la alfabetización informacional es crear usuarios aprendices a lo largo de la vida, personas capaces para encontrar, evaluar y usar la información eficazmente, con el propósito de resolver problemas de carácter personal, profesional, académico, social, así como para la toma de decisiones en cualquier contexto (Lau, 2004, pp. 4-5).

Para que un usuario pueda constituirse en emprendedor efectivo debe considerar tres componentes básicos: *acceso, evaluación y uso de la información*. Estos aspectos se encuentran integrados en las seis normas básicas de alfabetización informativa de IFLA. Están basadas en experiencias y contribuciones internacionales y se pueden adaptar a cualquier entorno o contexto (Ast Australian and New Zeland for Information Leteracy, 2003):

- *Norma 1.* La persona alfabetizada en información reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información. Es aquella información que el usuario quiere poseer. El usuario necesita:
 - Definir lo que se quiere dar a conocer.
 - Delimitar la búsqueda en tiempo, espacio, idioma, tipo y formato.
 - Definir preguntas claras y precisas.
 - Definir el propósito de la investigación.

- Delimitar al público destinatario de la investigación.
- *Norma 2.* La persona alfabetizada en información encuentra la información que necesita de manera eficaz y eficiente. El usuario necesita:
 - Conocimiento de las fuentes de información.
 - Conocimiento y dominio de habilidades para diseñar búsquedas.
 - Aplicar estrategias, es decir, conocimiento de la diversidad de recursos en diferentes formatos.
 - Conocimiento de la organización de las fuentes de información.
 - Conocimiento de la terminología para el proceso de búsqueda.
 - Confeccionar la búsqueda utilizando truncamientos (prefijo, infijo y sufijo) y operadores booleanos (o, y, no, etcétera).
 - Elegir las fuentes de información más apropiadas.
 - Si la información no es satisfactoria es necesario reformular el proceso de búsqueda.
- *Norma 3.* La persona alfabetizada en información evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda de la información. El usuario necesita:
 - Aplicar una actitud crítica de evaluación tomando en cuenta: prestigio del autor, casa editorial, año de publicación, profundidad del tema, si es una opinión, un documental, si está basado en soporte de otros autores, si es una información clara, precisa y relevante tomando como referencia otras investigaciones.
 - Tener puntos de vista de profesionales, profesores y alumnos del tema.
 - Determinar si es necesario tener información adicional.
 - Definir búsquedas alternas si es necesario.
- *Norma 4.* La persona alfabetizada en información gestiona la información recuperada. El usuario necesita:
 - Registrar la información y las fuentes.
 - Organizar el contenido, clasificar y almacenar la información obtenida.
 - Registrar la información pertinente de la información obtenida.
 - Recoger y ordenar las citas o referencias en el formato bibliográfico obligatorio.

- *Norma 5.* La persona alfabetizada en información aplica la información anterior y la nueva para elaborar nuevos conceptos o crear una nueva comprensión. El usuario necesita:
 - Comparar los resultados e integrar la nueva comprensión con la anterior para establecer el valor añadido.
 - Comunicar el conocimiento de forma eficaz.
 - Establecer si la información obtenida es satisfactoria.
 - Seleccionar la información que aporte evidencia sobre el tema.
 - Resumir las principales ideas de la información requerida.
 - Elegir el nuevo formato o medio de comunicación.
 - Comunicar con claridad y con un estilo adoptado por la comunidad.
- *Norma 6.* La persona alfabetizada en información utiliza con sensibilidad y reconoce los problemas y cuestiones culturales, éticos, económicos, legales y sociales que rodean el uso de la información. El usuario necesita:
 - Reconocer la problemática relacionada con el acceso y uso de la información.
 - Se da cuenta de que la información está entrelazada con valores y creencias.
 - Obtiene, almacena y difunde textos, datos e imágenes de forma legal.
 - Identifica y entiende las cuestiones relacionadas con la censura y la libertad de expresión.
 - Se da cuenta que puede haber diferentes valores dentro de la nueva información o si la información tiene implicaciones para los valores y creencias personales.
 - Determina si incorpora o rechaza los puntos de vista encontrados.
 - Respeta los derechos de acceso de todos los usuarios.
 - Respeta las normas y derechos establecidos en la producción y uso del material protegidos por derecho de autor.

Por lo tanto, se puede definir que los usuarios con alfabetización informacional son:

- Ávidos lectores.
- Pensadores críticos.

- Consumidores de información.
- Aprendices independientes y motivados.
- Comunicadores eficientes.
- Flexibles a cambios; pueden adaptarse a cualquier entorno.
- Investigadores organizados.

Para poder lograr esta meta implica el compromiso de toda la comunidad escolar de forma transversal integrada por cada uno de los niveles que constituye la escuela.

2.5 Habilidades informativas

En la actualidad se vive en una situación compleja, creciente y saturada de información pero con falta de destrezas y aptitudes para seleccionarla con calidad y pertinencia, desconocimiento de los recursos para dar con la información precisa y barreras socio-económicas para acceder a fuentes de información apropiadas utilizando tecnología en constante evolución. Esta situación afecta a toda la comunidad escolar: a los alumnos en el uso y manejo de la información, en especial con la evolución de las nuevas tecnologías de información y comunicación; y a los docentes en obtener, recuperar y actualizar sus medios de enseñanza (Sanllorenti, 2003, pp. 1-3).

Es cada vez más urgente desarrollar nuevas alternativas para el mejoramiento personal de los usuarios frente a la información con base en los programas de formación de usuarios. En este sentido, se habla de habilidades informativas; se entiende como destrezas y aptitudes necesarias que posibilitan al usuario en el manejo y uso de la información (Hernández Salazar, 2007, pp. 109-110).

En este contexto y en los últimos años la biblioteca escolar ha debido cambiar radicalmente los modos de seleccionar, procesar y difundir la información, así como su forma de brindar servicios; por otro lado el usuario ha modificado la manera de realizar las búsquedas complejas utilizando los recursos tecnológicos disponibles para cumplir con los requerimientos de cada asignatura. Pero también debe incluir “la valoración crítica sobre las fuentes de información que localice” (Vilchez Roman, 2002, pp. 1-2).

Por ello, los usuarios tienen a su disposición una cantidad cada vez mayor de recursos de información, los cuales suelen estar en forma impresa, gráfica y audiovisual. Sin embargo, frente a esta abundancia informativa, también se ha producido un deterioro serio en la capacidad de información que es relevante a la necesidad de información. Y dentro de este panorama existen cinco modelos internacionales de competencias que postula una forma de trabajo que trata de dar respuesta a las demandas planteadas por este nuevo escenario (Pinto Molina, 2004, pp. 1-9).

Estos modelos son muy similares uno del otro, trabajan con seis etapas básicas, con énfasis en lograr que los usuarios adquieran destrezas y aptitudes necesarias para aprender a aprender y por otro lado que los bibliotecarios se conviertan en facilitadores y guías del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de forma permanente y así tener un aprendizaje para toda la vida (Gómez Hernández, 2007, p. 43).

A continuación se resumen las seis etapas que necesita el usuario para desarrollar sus destrezas y aptitudes:

1. Definir su necesidad de información: formular una necesidad de información y analizarla.
2. Recuperar información: diseñar estrategias para buscar la información, pensar en diversas fuentes de información, identificar los recursos y selección de las mismas.
3. Localización y acceso: localizar las fuentes de información, encontrar la información en las fuentes localizadas, registrar las fuentes.
4. Uso de la información: leer, escuchar, mirar, tocar el contenido y extraer la información pertinente.
5. Síntesis: organizar, interpretar y presentar la información.
6. Evaluación: juzgar los resultados (efectividad) y juzgar el proceso de solución de un problema de información (eficiencia).

El resultado final de esta propuesta es iniciar e inducir al usuario en el aprendizaje para toda la vida, entonces, la pregunta sobre el papel de la biblioteca escolar está referida a que enseñar y qué procesos de aprendizaje se desarrollarán para la selección de las

competencias o capacidades en el manejo y uso de la información, mismas que el usuario deberá utilizar eficiente, eficaz y satisfactoriamente.

Capítulo 3 Elementos a considerar en un programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares

En la actualidad no existe un modelo pedagógico único que aplique para el diseño de un programa de formación de usuarios, sin embargo es importante retomar que en México dentro del entorno de bibliotecas escolares básicamente se han implementado programas informativos, es decir están dirigidos a la divulgación y promoción de la biblioteca en cuanto a organización, servicios y recursos, y se relaciona con la bienvenida de los usuarios que por primera vez asisten a ella; y en otros casos se ha hablado de instrucción en el manejo de la información (García López, 1998, pp. 21-23). Lo que da como evidencia que sólo se ha trabajado en una sola dirección en el proceso de formación del usuario y responde más a un objetivo de carácter institucional que uno de aprendizaje. Como resultado se tienen usuarios poco desarrollados en sus habilidades de búsqueda, recuperación y uso de la información y por ende muestran apatía y falta de interés por producir y divulgar nuevo conocimiento añadido a su labor académica, laboral, recreativa, cultural y social. Por tal motivo es importante vislumbrar una nueva concepción para lograr que nuestros futuros usuarios sean autónomos y críticos con la información que requieren (Ramírez Carvajal, 2007, p. 14). Es necesario replantear la formación que necesitan los alumnos, maestros y todas aquellas personas que directamente o indirectamente están relacionadas con la información; y en nuestro estudio la comunidad escolar que está vinculada con nuestra biblioteca escolar.

Es fundamental destacar que para diseñar un programa debe contemplar una buena planeación y ejecución tomando en cuenta las tres fases esenciales de la planeación: el ahora, durante y el después, con la finalidad de observar detalladamente los resultados en el desarrollo del proceso (Naranjo Vélez, 2006, pp. 20-21). Además, es importante tener la presencia de tres elementos esenciales: el bibliotecario, el docente y el usuario. El docente, relacionado con la biblioteca de forma directa o indirecta, está conectado con el quehacer bibliotecario y se encuentra en condiciones de apoyar con una base teórica para orientar las características del proceso formativo y concebir el conjunto de habilidades y destrezas que se deben desarrollar en los usuarios (Rendón Giraldo, 2007, p. 66).

Cada biblioteca debe definir las características de su programa de formación de usuarios, así como el modelo pedagógico que se va a utilizar; el que se adecue a los intereses y propósitos de la biblioteca e institución y primordialmente a los usuarios, el tipo de metodología que se va a aplicar cimentándose en el usuario, sus necesidades de información y formación del mismo. De igual manera, los recursos documentales, humanos y tecnológicos disponibles en la biblioteca escolar; paralelamente formular y contemplar los objetivos y metas de la institución y de la biblioteca en cuestión (Rendón Giraldo, 2005, pp. 44-46). Con base en lo mencionado anteriormente se estructurarán los contenidos pertinentes. Éstos deben reflejar las necesidades concretas de los usuarios y su entorno; los contenidos deben tener un sentido lógico y coherente dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje del usuario, los cuales van a permitir organizar el programa sobre un tema específico de acuerdo con los datos obtenidos del perfil del usuario, características, necesidades de información y formación del mismo, con el propósito de tener una herramienta valiosa en la formación de alumnos y docentes.

Esta investigación no pretende ser un modelo de un programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares, sino simplemente se presentan los elementos básicos factibles para tomar en cuenta en el momento de planear y diseñar un programa.

Los programas de formación de usuarios deben ser flexibles, sistemáticos y horizontales (Naranjo Vélez, 2006, pp. 15-17). Se entiende que toda la comunidad escolar debe participar, es decir usuarios potenciales y reales (alumnos-docentes), directivos y personal de la biblioteca. Dichos programas tienen que tener dos cualidades: la primera, adecuarse a las necesidades del actor principal, el usuario y por supuesto a las competencias del bibliotecario; en segundo lugar adaptarse a cualquier cambio pertinente y en cualquier momento (entorno). Estos programas deben responder a las necesidades e intereses concretas de los usuarios y cumplir con los objetivos propuestos (García López, 1998, p. 24).

A continuación se citan los elementos básicos para el diseño de un programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares, basándolos en programas de formación de usuarios de bibliotecas universitarias, públicas y principalmente en estudios relacionados con bibliotecas escolares. La selección se fundamentó en el modelo actual de bibliotecas escolar. Los elementos fundamentales son:

- Aplicación de un estudio de usuarios.
- Entorno escolar.
- Formulación de objetivos.
- Contenidos.
- Método, técnicas y estrategias.
- Material didáctico: medios y recursos.
- Evaluación.

3.1 Aplicación de un estudio de usuarios

Es importante recordar que se debe conocer el perfil del usuario con el que se va a trabajar, llámese potencial o real. Para definir cuál va a ser la dirección a tomar es básico saber qué necesitan, qué herramientas requieren para satisfacer su necesidad e interés en el acceso, uso y manejo de la información (Lau, 2004, pp. 5-7).

Cuando la población con la que se cuenta es pequeña es muy fácil reconocer su demanda de información, pero cuando la comunidad es mayor y variada es imposible saber cuáles son sus necesidades reales, por tal motivo es fundamental realizar estudios de usuarios (Hernández Salazar, 2007, pp. 105-107) si se requiere obtener resultados satisfactorios con la implantación e implementación de un programa de formación del mismo.

Por medio de los estudios de usuarios se determina el perfil de usuario, las necesidades de información y los niveles de formación del mismo, con el fin de orientar los contenidos, recursos y servicios que integrará el programa hacia la satisfacción de los usuarios. Una vez conocido lo anterior, se conoce mejor a la comunidad y se puede planificar uno o más programas de formación de usuarios.

Los estudios de usuarios permiten también a su vez determinar el comportamiento durante la búsqueda y recuperación de información, así como la evaluación de la satisfacción del mismo si es positiva o negativa hacia la biblioteca o al bibliotecario y por último la actitud del usuario hacia la misma; esto se entiende como la expectativa del

usuario. Se considera de suma importancia llevar este estudio de usuarios ya que nos permite comprender mejor al mismo, cómo se relaciona con la información, cuáles son las dificultades que se enfrenta para acceder a ella, cuáles son sus debilidades y sus fortalezas en los procesos de búsqueda de información, si conoce o desconoce los servicios con los que cuenta y por último qué tanto sabe sobre el manejo de los recursos documentales, impresos o digitales, y qué resultados puede obtener de ellos. Entonces se debe pensar que el usuario es la razón de la biblioteca y como tal, cada una de las actividades que realice la escuela o la biblioteca misma siempre debe estar en función de alumnos-docentes. Una vez que se ha determinado el perfil del usuario y sus necesidades de información, el siguiente paso será establecer su entorno escolar.

3.2 Entorno escolar

Cuando hablamos de usuarios o comunidad de usuarios nos referimos al tipo de personas que asisten a la biblioteca para hacer uso de ella. Estos usuarios varían en edades entre 6 y 18 años en los niveles de primaria, secundaria y preparatoria, así como en tipo de necesidades e intereses de información. También se debe considerar las diferentes profesiones de los docentes. Se debe tener en cuenta que es un rango amplio, por lo que el bibliotecario debe ser capaz y contar con las competencias y habilidades necesarias para brindar un servicio óptimo y equilibrado que satisfaga y capte la atención de niños, preadolescentes, adolescentes y docentes.

Finalmente, el bibliotecario debe intervenir de manera precisa en el proceso de formación de usuarios en bibliotecas escolares hacia la motivación del alumno-docente para que éste adopte una posición activa frente al problema, sensibilizarlo para que pueda conocer sus necesidades de información y por último proporcionar los elementos básicos para el conocimiento de las herramientas y los diferentes caminos para que se le facilite el acceso a la información.

Por eso la planeación y diseño tanto de sus servicios y colecciones se debe orientar a contribuir a su educación y formación en colaboración conjunta y triangular entre docentes, bibliotecario y alumnos; el docente y bibliotecario son quienes les orientan y asesoran en el

manejo de los recursos que se pongan a su disposición. Este apoyo promueve la autoenseñanza en el usuario y facilita el acceso en bibliotecas escolares de manera autónoma. (Figueroa Alcántara, 2002, v.3, p. 86).

En la implementación y mejoramiento de este tipo de biblioteca, es necesario conocer y realizar un análisis del entorno escolar, es una de las etapas de mayor importancia e inician el diseño del programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares, ya que se debe hacer una revisión exhaustiva y minuciosa para conocer en detalle las características culturales, sociales, históricas, así como las carencias y necesidades reales del usuario y no supuestos del bibliotecario escolar. En este proceso se parte de que el diseño y desarrollo del programa de formación de usuarios debe estar orientado por los actores participantes: el de los formadores (bibliotecario), que es el nivel interno, y los usuarios (docentes-alumnos) el cual es el nivel externo (Lau, 2004, p. 7). Contemplar estos dos aspectos va a permitir definir los temas a tratar, establecer los niveles de formación, es decir la profundidad de acuerdo con los perfiles obtenidos para los formadores y los usuarios, estos últimos son las personas a formar. Si se basa en estos dos puntos, los resultados que se obtendrá son los siguientes:

El nivel interno permite informar al personal de la biblioteca la importancia de llevar a cabo el programa de formación de usuarios, esto nos conlleva a tener un ambiente agradable, confortable y como resultado un clima organizado que favorezca el desarrollo de las actividades. También es importante realizar un registro y análisis exhaustivo de los servicios y recursos documentales, humanos y tecnológicos disponibles en las bibliotecas escolares para la implantación del programa. Hacer una comparación cuantitativa del uso de información de material impreso como el digital y por último verificar el conocimiento y uso adecuado del personal de la biblioteca sobre el manejo de las fuentes y recursos (Naranjo Vélez, 2006, pp. 26-27).

El nivel externo permite conocer la opinión que poseen los usuarios sobre los servicios ofrecidos en la biblioteca: si éstos son eficientes o no, si cumplen su cometido así como la disposición de los materiales. Con ello finalmente se conocen las habilidades iniciales de los usuarios sobre el uso y manejo de la información, por lo que se puede determinar el conocimiento parcial o total que el usuario tiene sobre los servicios, recursos y medios disponibles de la biblioteca escolar. También identificar y conocer las necesidades de

información y formación. Esto último con el fin de optimizar y orientar el contenido o contenidos del programa (Baró Llambias, 2002, pp. 6-7).

El objetivo del nivel interno es que el personal conozca tanto los medios físicos como el nivel de conocimiento de los futuros formadores; mientras que el propósito del nivel externo es conocer las opiniones y antecedentes de formación que tienen los usuarios sobre los servicios y recursos y por ende sus necesidades de información y de formación.

El conocimiento del entorno escolar de los usuarios sobre sus intereses y necesidades de información al igual que los servicios que ofrece la biblioteca y las competencias que deberán poseer los formadores, determinará el programa de formación que se ofrecerá a cada uno de los sujetos partícipes (Naranjo Vélez, 2006, p. 26). Se sabe que el usuario es una persona que produce, consume y utiliza información, independientemente del lugar donde la encuentre y del soporte en que esté se presente. Por eso en las bibliotecas escolares se realizan procesos de organización de la información que permita la localización, el acceso a ella y uso de la misma para solucionar las necesidades de información y formación de los usuarios a través de una serie de procedimientos que realiza el personal responsable, como la catalogación, clasificación y automatización de la información, con el fin de registrar y almacenar toda la información que se alberge en ella. Por ende el bibliotecario no sólo debe destacar como administrador y organizador de la información, sino también como guía, facilitador, intermediario, constructor y pedagogo en función del usuario para que puedan hacer un uso completo y adecuado de los recursos y servicios de información en forma eficiente.

3.3 Formulación de objetivos

Una vez que se establece cuáles son las necesidades e interés de información y formación del usuario, éste es la plataforma para identificar las áreas en que se requiere mayor atención y con base en ello se formulan los objetivos generales y específicos del programa.

Los objetivos de un programa de formación de usuarios deben estar alineados con la biblioteca escolar y por lo tanto, en relación con las metas y objetivos de la escuela en la que está inmersa (García López, 1998, p. 26). Estos objetivos generales y específicos se

deben establecer al momento de iniciar la etapa de diseño y planeación, pues éstos son el punto de partida; los objetivos específicos deben estar alineados con el modelo pedagógico y con el tipo de evaluación empleado para medir o conocer el nivel de conocimiento, habilidades y destrezas dominadas por el usuario en el uso y manejo de la información (Naranjo Vélez, 2006, pp. 33-36).

Se debe buscar claridad y coherencia al momento de definir los objetivos establecidos en un programa de formación de usuarios (UNESCO/IFLA, 2000, p. 15). Para ello es necesario mencionar los diferentes tipos de objetivos que pueden plantearse en los programas:

- **Objetivos instruccional:** son aquellos que el responsable del programa de formación establece para alcanzar como institución y hace referencia a las actividades, por ejemplo: enseñar el manejo adecuado de la base de datos en línea de la biblioteca escolar o realizar un recorrido por las áreas con cada uno de los diferentes grupos establecidos por usuarios.
- **Objetivos institucionales:** son aquellos que buscan evaluar lo que la biblioteca proporciona a los alumnos y docentes. Con la aplicación de programas de formación de usuarios se entiende que la biblioteca es un centro formador de usuarios capaces de localizar, evaluar, usar y comunicar la información con responsabilidad. Estos objetivos son de tipo gerencial, describen los alcances o lo que estarán en capacidad de realizar, es decir el manejo adecuado de una tecnología determinada o la autonomía sobre la consulta bibliográfica (Lau, 2004, p. 5).
- **Objetivos de aprendizaje:** Éstos tienen dos modalidades: los formativos buscan que los aprendices aprendan, analicen, sinteticen, expresen sus ideas, necesidades de información, inquietudes e intereses desde cualquier lectura; de igual manera pretende que el usuario exprese sus propias ideas y necesidades informativas tanto en forma escrita como oral. Los informativos son aquellos que el aprendiz debe relacionar con conocer, comprender y manejar los contenidos de información.
- **Objetivos cognitivos:** Se refiere a aquellos conceptos como entendimiento y conocimiento que pretende estimular en los usuarios procesos de análisis, síntesis y

en la aplicación de tareas, es decir, comprender las ventajas que tiene la información y saber cómo utilizarla, desarrollar en los usuarios la habilidad de interpretar sus necesidades e intereses de información, usar de manera efectiva y de forma permanente las fuentes de información en toda investigación a desarrollar, etcétera.

- **Objetivos afectivos (actitud):** Se refiere a los cambios de comportamiento de los usuarios hacia la biblioteca escolar, así como sus sentimientos, prejuicios y gustos. Estos objetivos son difíciles de medir y es a largo plazo cuando se pueden ver resultados. Así que cuando se planifique, se debe tener bien definido el perfil del usuario y las características del mismo, así como la percepción hacia la biblioteca escolar. Se recomienda que sean ellos mismos quienes detecten estos problemas y lleven una solución. Entonces los usuarios utilizarán la biblioteca, sus programas y servicios de manera natural sin tener el compromiso con el docente.
- **Objetivos psicomotores:** Son aquellos que están orientados al estudio, uso y manejo de las herramientas y recursos disponibles en la biblioteca escolar para el acceso a la información. Es decir, el usuario aprende el manejo adecuado de las tecnologías de información y comunicación (Naranjo Vélez, 2006, pp. 35-36).

Con base en lo anterior, el bibliotecario escolar o el grupo de personas responsables del diseño y la planeación determinarán qué objetivos establecerán, tomando en cuenta el perfil y el entorno del usuario, con base en los recursos documentales, humanos y tecnológicos que se tengan disponibles, así como los servicios que cuenten para el diseño del programa. Finalmente los objetivos deberán estar alineados, tanto los de la biblioteca como los de la propia escuela (García López, 1998, p. 26).

3.4 Contenidos

Los contenidos del programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares se estructurarán de acuerdo con el tipo y características del usuario, las necesidades e intereses del mismo, los recursos documentales, humanos y tecnológicos disponibles para la

aplicación del programa en respuesta a las necesidades del usuario y formador, apoyándose en los objetivos estructurados. Todo esto será la base o columna vertebral para seleccionar los temas que debe abarcar un programa, es decir, aquellos que se necesitan trabajar con mayor detenimiento y aquellos que no (García López, 1998, p. 27).

Los contenidos además deben presentar los conceptos claves que se deben ofrecer a los usuarios para que éstos comprendan la importancia de su proceso formativo con relación al acceso, uso y manejo de la información y por otro lado como insumo del conocimiento (Naranjo Vélez, 2006, p. 41).

Estos contenidos se establecen para dar respuesta a las necesidades e intereses de los usuarios, teniendo presente que el bibliotecario tiene un papel activo y primordial para la ejecución de ellos, es decir, los contenidos deben estar pensados tanto para el formador (competencias) como para el usuario, tomando en cuenta sus habilidades y destrezas. Los contenidos pueden ser manejados por niveles: básico, intermedio y avanzado o factibles para cualquier público (usuario) (Baró Llambias, 2002, pp. 4-5).

Una vez concretados los contenidos, el siguiente paso será la selección de los métodos, técnicas y estrategias necesarias para un programa de formación de usuarios.

3.5 Métodos, técnicas y estrategias

Para el diseño y planeación del programa es importante la selección de los métodos, técnicas y estrategias empleadas para la formación de usuarios en bibliotecas escolares. Se debe contemplar para la elección de esta etapa el tipo y características del usuario, los recursos documentales, tecnológicos y humanos. Con base en esto se tomará en cuenta la metodología a emplear en el programa. La elección de ella dependerá del personal que vaya a impartir el programa de formación de usuarios y de quienes estén involucrados en el diseño del mismo (Baró Llambias, 2002, pp. 4-5).

Pero, ¿qué entendemos por metodología? Es el conjunto de métodos, técnicas y estrategias que combinadas entre sí marcan la ruta a seguir en los procesos de formación de usuarios para enseñar con eficiencia, es decir para cumplir con los objetivos propuestos

(Rendón Giraldo, 2005, p. 69). Con la metodología se establecen los diferentes procesos y procedimientos que ordenan las actividades en un sentido lógico para llevarse a cabo.

Entonces el método se refiere a las actividades realizadas para cumplir con un fin determinado mediante un proceso lógico y coherente y establece un orden de los conocimientos de tal modo que sean claros y entendibles por el formador y el usuario. Además, es en este punto donde se involucran los medios (recursos documentales) mediante los cuales se pretende lograr los cambios deseables, tanto de las actividades, como de los servicios y de las habilidades en los usuarios participantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en otras palabras es el método para obtener resultados y metas.

A continuación se describen los diferentes tipos de métodos para su selección:

- Método directo: el bibliotecario escolar o grupo responsable tiene el control total para impartir el programa de formación, cuyo objetivo es transmitir información. Existe poca intervención por parte del usuario, se convierte en un agente pasivo, se limita a escuchar la información que es impartida por el formador y trata de asimilar la información que requiere.
- Método indirecto: El usuario es el que tiene el control, es el que dirige su proceso formativo, existen intervenciones mínimas por parte del formador convirtiéndose en guía. Este método en especial es utilizado cuando se tiene el objetivo de lograr que el usuario alcance el pensamiento, el análisis y la evaluación de la información (Carballo Bautista, 2004, pp. 7-6). En conclusión, el método reúne las técnicas y las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos en la formación del usuario en forma individual o grupal.
- Método semi-directo: es una combinación entre el método directo e indirecto. El formador da información al usuario o explica cómo buscarla para que la use en una tarea determinada o le dé solución a un problema. El formador propicia la obtención información y es también quien la organiza y la presenta. El usuario tiene una mayor participación ya que tiene la posibilidad no sólo de analizarla sino de aplicar los conocimientos que le han sido transmitidos anteriormente.

La técnica está estrechamente relacionada con el método, al ser el elemento mediante el cual se establecen los procedimientos o pasos a seguir con el propósito de lograr los objetivos deseados, sin olvidar que la técnica también se concibe como la habilidad o destreza que requiere tanto el bibliotecario como el usuario para realizar los procesos operacionales (Naranjo Vélez, 2006, pp. 44-46).

Dentro de la formación de usuarios, ésta se refiere al conjunto de procedimientos o pasos preestablecidos para llevar a cabo el programa de formación. Algunas de las técnicas más usuales para la implementación del programa son:

- Tutoriales: consiste en asesorías personales por el bibliotecario sobre el uso de la información. Se transmiten conocimientos, se aclaran conceptos, se explican recursos de todo tipo y soporte, se da solución a preguntas y se establecen estrategias de búsqueda.
- Demostraciones: son útiles para enseñar a grupos reducidos, por ejemplo el uso de fuentes de información, teniendo la oportunidad de realizar actividades de búsqueda sobre un determinado tema de interés.
- Conferencias: el responsable del programa solicita que un experto disertar sobre un tema de interés. Éste puede ser miembro de la escuela o externo (Naranjo Vélez, 2006, pp. 44-45).
- Cursos: se entiende como la transmisión de experiencias sobre el uso de la información, los cuales se puede dar en dos modalidades: la formal, que está dirigida a grupos cautivos, es decir a los alumnos que están insertos en el programa del plan de estudios. La no formal, que se refiere a grupos no cautivos, es decir son programas extracurriculares.
- Talleres: estos permiten que los usuarios pongan en práctica todos los conocimientos recibidos y habilidades adquiridas en el uso de la biblioteca escolar, con la asesoría del bibliotecario escolar (García López, 1998, pp. 28-29).
- Instrucción programada: esta técnica se refiere a que el usuario es conducido paso a paso a través de su instrucción; sus avances son controlados por métodos de pregunta-respuesta. Si las respuestas son correctas avanza, es decir, continúa adelante; en caso contrario, el usuario es orientado para aclarar sus dudas hasta que

- domine el tema para continuar avanzando con su aprendizaje.
- Visitas guiadas: Consiste en dar una orientación general con respecto a la biblioteca escolar a través de un recorrido por sus instalaciones. Estas visitas por lo general se organizan en pequeños grupos. Generalmente esta técnica es utilizada para inducir información acerca de cómo está organizada la biblioteca, su distribución, servicios, horarios, tipo de colección, políticas de préstamos, derechos y obligaciones del usuario, entre otros aspectos (Figueroa Alcántara, 2002, v. 3, pp. 79-83). Para la planeación de esta técnica es recomendable tomar en cuenta lo siguiente:
 - Seleccionar el día o los días oportunos.
 - Duración del recorrido.
 - Número de participantes.
 - Material de apoyo para las sesiones teórico-prácticas.
 - Determinar las secuencias.
 - Establecer las actividades (información y prácticas).
 - Exposiciones: es la información que proporciona el responsable del programa mientras los usuarios escuchan. La actividad consiste en reflexionar, preguntar y contestar las preguntas del formador. Esta actividad tiende a ser para grupos reducidos.
 - Demostrativa: consiste en que el formador ejecuta un proceso de búsqueda de información explicando cada paso a seguir y los usuario observan, escuchan y preguntan.

También existen otras técnicas como la instrucción de acuerdo con una determinada necesidad, mini cursos, seminarios, charlas, entre otras. Para la elección de las técnicas es necesario tomar en cuenta el tipo y características del usuario al que va dirigido el programa, las necesidades de información y las características del personal encargado para su aplicación del programa. Se debe tener cuidado con el tipo de información que va emitir y el tipo de conducta que pretende lograr (expectativas) en el usuario.

Es importante mencionar que para que haya un aprendizaje en el usuario, cada una de estas técnicas debe ir acompañada por la teoría que le fue transmitida y está llevada a la

práctica para que exista un aprendizaje permanente en el usuario en el uso y manejo de la información a lo largo de la vida.

3.6 Material didáctico, medios y recursos

Los materiales didácticos, medios y recursos son aquellos que facilitan y apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro del contexto del contenido del programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares, es decir facilitan las tareas del formador y al mismo tiempo el aprendizaje del usuario (Naranjo Vélez, 2006, p. 45). Y a su vez los motiva y les ayuda a tener un acceso viable con mayor rapidez a la información que está siendo transmitida por el formador para la adquisición y dominio de habilidades y destrezas necesarias; así como la formación de aptitudes y valores en relación con la biblioteca (expectativas), con un sentido positivo (usuario) (Sanllorenti, 2003, pp. 2-3).

Los materiales didácticos deben estar integrados dentro del diseño del programa de formación de usuarios como un elemento que en todo instante aporta valor y sentido, por ende se debe planear de manera integral cuando se establecen los objetivos, el contenido, la metodología, los métodos, las técnicas por utilizar en el programa (Coñecemento, 2006, pp. 7-10). Se recomienda que en el proceso de planeación se realice un inventario y análisis de todos los recursos y medios disponible, para determinar su relevancia, es decir si son los apropiados o si se requiere la adquisición de otros recursos y medios.

El material didáctico se basa en dos aspectos:

- El intelectual: que se refiere al mensaje que se quiere comunicar, su organización, estructura didáctica y pedagógica, acorde con los diferentes tipos y características del usuario.
- La mecánica: es el equipo, maquinaria e instrumento acorde para emitir el contenido.

Para la elección de los materiales didácticos, medios y recursos éstos deben considerar el tipo y características del usuario, el nivel de formación, su experiencia, sus necesidades y

expectativas, para que realmente acompañen al proceso enseñanza-aprendizaje del usuario y no sea un obstáculo para alcanzar los objetivos establecidos. Sin olvidar que con base en los contenidos es la selección de los materiales didácticos, medios y recursos (Figueroa Alcántara, 2002, v. 3, pp. 34-36).

Las ventajas pueden ser varias, pero las más representativas son:

- Reducen el tiempo de espera de respuesta hacia un problema.
- Hacen que el aprendizaje sea más significativo.

A continuación se mencionan los diferentes tipos de materiales didácticos y medios necesarios para su aplicación:

- Materiales gráficos impresos: libros, manuales, guías, diagramas, gráficas, folletos, fotocopias, carteles planos, boletines, hojas plegables, cartulinas, cartillas, publicaciones periódicas, obras de consulta, etcétera. Equipo requerido: mesas, tablero, pizarrón (Figueroa Alcántara, 2002, v.2, pp. 16-17).
- Materiales visuales: filminas, transparencias, fotografías, microfichas, etcétera. Equipo requerido: proyector de filminas, proyector de cuerpos opacos, proyector de acetatos, proyector de transparencias, etcétera.
- Materiales auditivos: casetes, discos, programas de radio, cds, archivos mp3, etcétera. Equipo requerido: radio, grabadora con unidad de casetes, reproductor de cds o de archivos mp3, tocadiscos, computadora con unidad de cd/dvd o con sistema de reproducción de archivos mp3, etcétera.
- Materiales audiovisuales: Películas, videos, programas de televisión, diaporamas, etcétera. Equipo requerido: proyector de películas, televisión, video grabadora, computadora, proyector de videos (Lozano, 2004, p. 9).
- Materiales tridimensionales: Títeres, maquetas, libros, juegos, materiales lúdicos, etcétera. Equipo requerido: Algunos no lo requieren pero otros tienen requerimientos especiales, como es el caso por ejemplo de los títeres.
- Entornos digitales: páginas web, multimedia, hipertexto, hipermedia, chat, tutoriales, cursos virtuales o en línea, video conferencias, grupos de discusión,

etcétera. Equipo requerido: computadora con unidad de multimedia y con conexión a redes (Naranjo Vélez, 2006, pp. 47-48).

Las técnicas y los medios están relacionados por su adecuada combinación, la cual facilitará la tarea del formador y la formación del usuario. Una vez que se determine el contenido, la metodología, métodos, técnicas y el material didáctico, el siguiente paso es la implementación del programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares a los usuarios para quienes se diseñó. Para la ejecución del mismo se requiere realizar algunas actividades, las cuales pueden ser:

- El diseño del programa debe ser flexible, coherente y horizontal para cualquier cambio posible.
- Contar con los recursos humanos calificados para impartir el programa de formación.
- Disponer del equipo suficiente y necesario para la utilización de los materiales contemplados.
- Preparar los materiales didácticos, medios y recursos de acuerdo con los objetivos y contenidos (García López, 1998, p. 30).
- Disponibilidad de un espacio para la aplicación del programa.
- Difusión de medios publicitarios entre el personal de la biblioteca y usuarios.
- Elaborar un cronograma de actividades por grados que indiquen las actividades por sesión (Hernández, 2007, pp. 111-118).
- Monitorear a un grupo pequeño.
- Supervisar la continuidad y secuencia del programa.
- Anticipar cualquier contingencia que se pudiera presentar en el desarrollo del programa.
- Evaluaciones permanentes desde el inicio hasta el final del programa.
- Hacer ajustes pertinentes.
- Realizar indicaciones oportunas para aplicarlos al grupo meta.

En conclusión, se debe tener claro y bien preciso hacia donde se quiere ir, qué se persigue, qué se pretende alcanzar y qué vamos a lograr con el desarrollo de un programa de formación de usuarios en la biblioteca escolar. Es importante tener presente cada uno de los pasos que se han propuesto para su selección con un sentido lógico, coherente y correlacionado entre sí. Ya que si no se diseñan de acuerdo con los objetivos establecidos y en relación al tipo, características, entorno del usuario y las necesidades de información del mismo, no se puede concretar el propósito para el cual está diseñado, sin descartar la participación conjunta de cada miembro involucrado en el proceso de diseño y planeación del mismo (Kolesas, 2008, p. 48).

3.7 Evaluación

El último paso a seguir en el diseño del programa es la evaluación. Ésta nos proporciona la posibilidad de ofrecer mecanismos para construir los resultados obtenidos en el programa, es decir, la evaluación permite medir el impacto de la formación en los usuarios, en otras palabras si se cumplió con las expectativas iniciales y por consiguiente las de la biblioteca escolar como la institución misma, con la finalidad de obtener y presentar alternativas posibles para mejorar la calidad de manera permanente en el presente y futuro de los usuarios (Naranjo Vélez, 2005, p. 52).

Los resultados de la evaluación nos proporcionan información suficiente para modificar, quitar, adaptar o innovar los objetivos, contenidos, métodos, técnicas y medios utilizados.

Cuando se realiza la evaluación se desarrolla un proceso de recolección y análisis de la información recopilada acerca de los diferentes gastos utilizados para el diseño del programa, las variables que afectan o pueden afectar al proceso formativo y por último el producto o resultado final obtenido (Lau, 2004, pp. 12-13).

La evaluación debe hacerse durante todo el proceso, es decir, cuando se diseña la planeación en sus tres momentos, el antes, durante y el después, con el propósito de no esperar hasta el final y ver los resultados para adaptar, modificar o innovar los correctivos necesarios.

La evaluación del programa debe cumplir con cinco principios: }

- Eficiencia.
- Eficacia.
- Pertinencia.
- Viabilidad.
- Impacto (Naranjo Vélez, 2006, pp. 54-55).

Para ello se debe considerar lo siguiente:

- La decisión de evaluación del programa.
- Claridad de los objetivos formulados.
- El ambiente (entorno).
- Las técnicas.
- Los medios.
- El formador.
- El grupo evaluador y los momentos de aplicación y análisis de la información recolectada (Rendón Giraldo, 2005, p. 54).

El objetivo de la evaluación debe dar respuesta al porqué, es decir para qué se realizó la misma y lo que se pretende alcanzar, entonces la evaluación pretende:

- Identificar la actitud del usuario mediante un cuestionario de auto evaluación.
- Continuar, modificar o mejorar el programa.
- Mejorar las actividades, prácticas y procedimientos.
- Introducir o modificar métodos, técnicas y estrategias empleadas.
- Desarrollar el programa en determinado lugar.
- Conocer los objetivos logrados y los que no se consiguieron alcanzar.
- Conocer cuáles son las causas o dificultades en la aplicación de las sesiones por parte del formador y por el usuario (Naranjo Vélez, 2006, p. 52).

Existen dos técnicas que se pueden emplear en el momento de evaluar, estas son:

- Técnica cuantitativa: se refiere a los exámenes, estadísticas de consulta y de uso de la información, entrevistas estructuradas, cuestionarios, etcétera.
- Técnica cualitativa: son aquellas entrevistas abiertas, grupos de discusión y observación, etcétera.

La evaluación debe responder a un plan de trabajo, teniendo en cuenta las actividades establecidas, estas pueden ser diarias, semanales, quincenales o mensuales, según el tiempo de dedicación.

Es importante mencionar las etapas de desarrollo que tiene la evaluación, las cuales son:

- Evaluación a los usuarios como objeto de aprendizaje: la biblioteca escolar mide si cada uno de sus usuarios adquirió y dominó los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias que se establecieron en el programa. Esta evaluación no sólo nos ofrece el aprovechamiento que tiene el usuario, sino el cumplimiento del objetivo de aprendizaje. Es importante contar con un conocimiento previo de las habilidades y destrezas que tiene el usuario al inicio para que cuando concluya con el programa, se establezca un parámetro de comparación y así poder medir el avance que se ha alcanzado en el usuario.
- Evaluación del programa: básicamente es valorar si la biblioteca escolar alcanzó sus objetivos formulados, es decir cumplió con los objetivos instruccionales e institucionales (Naranjo Vélez, 2006, p. 54).
- Evaluación formativa: se refiere a implementar mejoras en el proceso del programa, por ejemplo si los contenidos son los apropiados o si se imparten de manera adecuada.
- Evaluación sumativa: se refiere a que ésta se realiza al final del proceso para establecer el cumplimiento de los objetivos formulados o identificar las causas de los no alcanzados. Aquí es donde se determina si los métodos, técnicas y

estrategias fueron eficientes (Lau, 2004, pp. 12-13).

- Evaluación esclarecedora: esta etapa se utiliza para detectar elementos que no se contemplaron en la evaluación formativa y sumativa, con el fin de medir los resultados esperados.

La evaluación es fundamental para reflexionar sobre todos los elementos o componentes que conforman el diseño del programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares. Sabemos que la elaboración de un programa no es un proceso sencillo, requiere de la cooperación de toda la comunidad escolar (alumnos, docentes, bibliotecario e institución). Sin estos componentes será muy difícil lograr buenos resultados (Kolesas, 2008, 49-51). Un buen diseño debe ir en función de la formación del usuario y si éste está motivado, sensibilizado y con los conocimientos básicos (herramientas necesarias para acceder, usar y comunicar la información) entonces se habrá logrado los objetivos y las metas de la institución y de la propia biblioteca en cuestión. Sin olvidar el papel activo, pedagógico y guía del bibliotecario escolar; éste ya no sólo debe fungir como administrador y organizador del conocimiento, sino como activador del mismo para formar futuros usuarios capaces de ser autónomos, críticos, analíticos y generadores de su propio conocimiento para el mejoramiento del individuo y de la sociedad misma que conlleva al aprendizaje de toda la vida, que es lo que busca la biblioteca escolar y por ende el bibliotecario escolar.

Conclusiones

Durante el desarrollo del presente trabajo se destaca la función activa que ha mantenido la biblioteca escolar en el contexto internacional y esto le ha permitido tener un papel de vital importancia en el desarrollo académico de los usuarios en su proceso de aprendizaje. Asimismo, es un valioso instrumento de apoyo a la docencia para el cumplimiento de sus actividades, que conlleva a formar usuarios con una actitud crítica, analítica y reflexiva ante el manejo de la información; usuarios libres y autónomos en su proceso de búsqueda, evaluación y uso de la misma, capaces de reconocer su necesidad de información, así como acceder, evaluar, usar y comunicar la información con ética, lo cual da como resultado ciudadanos responsables.

En México, las bibliotecas escolares deben ser consideradas como lugares prometedores para la lectura, la cultura y el conocimiento; además son espacios idóneos para la realización de tareas, la investigación, la auto-enseñanza y la formación permanente. Deben ser tan indispensable a la comunidad escolar que deben ser vistas como pilar para su formación académica y personal; ser centros dinámicos de continuo replanteamiento de las funciones, de las colecciones y servicios que ponen en marcha para lograr tener éxito en la comunidad escolar.

La biblioteca escolar debe estar preparada para dar solución y atender a las necesidades de información de cada uno de sus usuarios ya sean éstas de carácter académico, personal, de investigación o de esparcimiento y ocio. Para satisfacer las demandas de los usuarios, las colecciones se estructuran con base en los planes y programas curriculares y en una proporción menor mediante lecturas de entretenimiento y ocio. En cuanto a los servicios, éstos se diseñan de acuerdo con el perfil del usuario en relación con sus necesidades e intereses de información.

A medida que las bibliotecas escolares establezcan una cultura de cooperación triangular entre alumnos, docentes y bibliotecario escolar, se cumplirá la función para la cual fue creada y por ende dejarán de ser tan sólo un espacio para la lectura para ser ante todo un centro vital de aprendizaje para toda la vida.

Se vive un mundo complejo y altamente competitivo; el desafío del bibliotecario escolar es anticiparse y dar respuesta a las cambiantes demandas de los usuarios. Es imperativo adquirir y dominar habilidades y destrezas básicas, comunicarse de forma libre

y positiva, contar con una cultura general, vocación y actitud de servicio, disponibilidad y buen trato al usuario. Ser flexible, motivador, participativo y creativo. Comprender las necesidades de información de los usuarios. Cooperar en forma individual o grupal, tener conocimientos sobre habilidades informativas, conocimiento del manejo de recursos y servicios de información, conocimiento y habilidades en las tecnologías de información y comunicación. No menos importante es la función del bibliotecario escolar debido que no es tan sólo un proveedor de libros, sino un activador del pensamiento. Además debe conocer cuál es su función primordial y ésta es cumplir con los objetivos trazados por la biblioteca escolar. Sus funciones son: promotor de la lectura y cultura, asesor de alumnos y docentes, administrador y organizador, especialista de la información, asimismo es intermediario entre los recursos y el usuario, guía en la utilización y uso de la información, facilitador de la información, educador en el uso de los recursos y constructor de nuevas formas de comunicación.

La biblioteca escolar debe contar con una estructura definida e integrada por toda la comunidad escolar para el progreso de la misma en su proceso formativo; igualmente tiene que constituir a cada componente (usuario) involucrado para el mejoramiento integral de la misma, mediante un programa de formación de usuarios.

Los programas de formación de usuarios son primordiales en bibliotecas escolares. Es importante que comience desde los primeros años del alumno, como parte integrante de su proceso de enseñanza-aprendizaje, dotado de recursos informativos, formativos y recreativos. Estos programas permiten el cambio rápido hacia los nuevos conocimientos y están pensados para resolver los problemas en el uso y manejo de la información a usuarios reales o potenciales, individuales o grupales.

Todo programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares, debe tener una planeación y se diseñan en función de la comunidad escolar, son flexibles, horizontales, sistemáticos y de acciones de carácter pedagógicas con un diseño flexible para los diferentes niveles que integran la comunidad educativa, además de que permiten al usuario desarrollar y dominar determinadas habilidades y destrezas que le van a posibilitar manejarse de forma autónoma en la búsqueda, recuperación y uso de la información.

Al diseñar un programa es importante comunicar al personal de la biblioteca los cambios organizacionales que puede causar el proyecto, ya que una buena comunicación propicia un ambiente de cooperación y se ve reflejado en el proceso del mismo.

La biblioteca escolar es quien define las características del programa de formación de usuarios, teniendo presente el modelo pedagógico y la metodología con base en el perfil del usuario, las necesidades de información y formación, los recursos y servicios disponibles.

Por último, puede afirmarse que el objetivo del presente trabajo se cumplió en virtud de que se exponen los diferentes elementos fundamentales en la toma de decisión en el momento del diseño de un programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares.

Referencias

ABIES (2006). *Bibliotecas escolares*. Documento en línea. Recuperado el 27 de agosto, 2008 de: <http://www.absysnet.com/tema/tema23.html>.

Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK) (2004). *Boletín de la Asociación de Andaluza de Bibliotecarios*, 77, 79-84.

Álvarez, M. (2001). *La biblioteca escolar: nuevas demandas nuevos desafíos*. Buenos Aires: CICCUS.

Arellano Rodríguez, J. (1994). *Guía para la formación de usuarios de la Información*. México: SEP, Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica.

Arellano Yanguas, V. (2002) *Biblioteca y aprendizaje autónomo: guía práctica para descubrir, comprender y aprovechar los recursos documentales*. Navarra: Gobierno de Navarra, Departamento de Educación y Cultura.

Ast Australian and New Zealand for Information Literacy (2003). El marco para la alfabetización informacional en Australia y Nueva Zelanda: principios, normas y prácticas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 73, 109-120.

Baró Llambias, M. y Maña Terré, T. (2001). *Bibliotecas escolares, ¿para que?* Madrid: Anaya.

Baró Llambias, M. y Maña Terré, T. (2002). *Aprender en la biblioteca*. Málaga: Consejería de Educación y Ciencia.

Benito Morales, F. (2000). Nuevas necesidades, nuevas habilidades: fundamentos de la alfabetización en información. En J. A. Gómez Hernández (Coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR.

La biblioteca escolar: un espacio para leer, escribir y aprender (2000). Navarra: Gobierno de Navarra, Departamento de Educación y Cultura.

Bundy, A. (1998). *Information literacy: the key competency for the 21st. century paper*. Presented at the Annual Conference of the International Association of Technological University Libraries, Pretonia. Documento en línea. Recuperado el 18 de noviembre, 2008 de: <http://www.library.unisa.edu.au/papers/inlit21.htm>.

Camacho Espinosa, J. A. (2005). *La biblioteca escolar: centro de documentación, información y recursos para la comunidad educativa: un punto de vista documental*. Guadalajara, España: Consejería de Educación y Ciencia.

Carpallo Bautista, A. (2004). *La formación de usuarios en las bibliotecas escolares*. Madrid: Universidad Complutense.

Centelles Pastor, J. (2006). *La biblioteca, el corazón de la escuela*. Madrid: Octaedro.

Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas. (2005). *Normas para bibliotecas escolares*. Lima, Perú: Sistema Nacional de Bibliotecas, Dirección de Bibliotecas Escolares.

Céspedes, C. (1997). *Didáctica de la biblioteca: hacia la formación de usuarios y lectores competentes en las bibliotecas escolares y salas infantiles de bibliotecas*. Buenos Aires: Centro de Integración, Comunicación, Cultura y Sociedad.

Clayde, L. (1999). The School Library: images from our past. *School Libraries World-Wide*, 5 (1), 3-4.

Coñecemento, A. (2006). *Alfabetización informacional en bibliotecas escolares*. Catalunya: Sociedades Libres. Documento en línea. Recuperado el 21 de noviembre, 2008 de: <http://www.cibersociedad.com/congres2006/gts/comunicacio.php?llen>.

Competencias informacionales para el acceso y uso de la información. (2006). Sevilla: Universidad de Sevilla.

Córdoba González, S. (1998). La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. *Artigos*, 27 (1), 61-65.

Council of Australian University Librarians, Canberra. (2001). *Normas sobre la alfabetización en información*. Madrid: Grupo de Bibliotecas Universitarias de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Documento en línea. Recuperado el 20 de noviembre, 2008 de: <http://www.aab.es/033trad5.htm>

Evans, A. (1991). *Educación y formación de usuarios de la información científica y técnica: guía del UNISIST para los profesores*. Paris: UNESCO

Figueiredo, N. (1994). *Estudos de uso e usuarios da informacao*. Brasilia: Instituto Brasileiro de Informacao em Ciencia e Tecnologia.

Fuentes Romero, J. (2006). *La biblioteca escolar*. Madrid: Arco/Libros.

García Guerrero, J. (2002). *Actividades de dinamización desde la biblioteca escolar*. Archidona, Malaga: Aljibe.

García López, V. (1998). *Estudio de usuarios para un programa de formación de usuarios en la biblioteca museológica*. Tesis. Licenciada en Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

García Loyola, M. (2007). *Modelo de portal bibliotecario de apoyo para la gestión de las bibliotecas escolares y universitarias, del sistema incorporado a la Universidad Nacional Autónoma de México*. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

Gómez Hernández, J. A. (2007). Alfabetización informacional: cuestiones básicas. *Anuario ThinKEPI*. Murcia: KR.

Gómez Hernández, J. A. y Benito Morales, F. (2008). *De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para la enseñanza de habilidades de información*. Murcia: KR. Documento en línea. Recuperado el 29 de octubre, 2008 de: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF>.

Gómez Hernández, J. A. (2006). *Prácticas y experiencias de alfabetización informacional en universidades españolas*. Documento en línea. Recuperado el 30 de septiembre, 2008 de: <http://www.upf.edu/belonya/butlletins/2006/gens2/ai.pdf>.

Hernández Salazar, P. (1996). *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. Tesis, Maestría en Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

Hernández Salazar, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, 17 (2), 103-121.

IFLA/UNESCO (2000). *Directrices para bibliotecas escolares*. Documento en línea. Recuperado el 12 de septiembre, 2008 de: <http://www.ifla.org/vll/sll/pubs/sguide02-s-pdf>.

IFLA/UNESCO. (2005). *Faros para la sociedad de la información. Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje para toda la vida*. Documento en línea. Recuperado el 26 de noviembre, 2008 de: <http://www.igla.org/iii/wsis/Beacon InfSo c-es.html>.

Kolesas, Mabel. (2008). *Una introducción al rol de la biblioteca en la educación del siglo XXI: del jardín a la terciaria*. México: FCE

Lau, J. (Ed.) (2000). *La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Juárez.

Lau, J. y Córtes, J. (2004). *Directrices internacionales para la alfabetización informativa: propuesta*. Veracruz: Universidad Veracruzana.

Lowrie, J. (1980). El rol de la biblioteca escolar: centro de recursos en el ambiente educacional actual. *Boletín Biblioteca*, 1, 1-6.

Lozano, G. M. (2004). *La formación de usuarios y la libertad de acceso a la información: reflexiones*. Buenos Aires: Programa de Acción Alternativa desde Latinoamérica para la Sociedad del Conocimiento.

Mercader, C. (1999). *Usuarios de la información*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

México. Ley general de bibliotecas: texto y debate parlamentario (1988). México: Dirección General de Bibliotecas.

Ministerio de Educación y Ciencia (1995). *La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa*. Madrid: MEC

Misas Restrepo, L. (1995). *La biblioteca: una aventura*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia, Centro de Investigaciones en Ciencias de la Información.

Monfasani, R. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

Naranjo Vélez, E. (2006). *Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información*. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología.

Naranjo Vélez, E. (2003). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26 (2), 13-37.

La orientación a los usuarios. (1991). México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas.

La orientación de los usuarios. (2001). México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección de General de Bibliotecas.

Ortiz-Repiso Jiménez, V. y Camacho Espinosa, J. A. (2003). *La biblioteca escolar como centro de alfabetización informacional y de recursos para el aprendizaje: la realidad de la comunidad de Castilla-La Mancha*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Osoro, K. (1998). *Biblioteca escolar y hábito lector*. Madrid. Documento en línea. Recuperado el 31 de agosto, 2008 de:
<http://www.cesdondonbosco.com/revista/revista%20ed%20futuro>.

Palacios Salinas, C. (1994). *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Pinto Molina, M. (2004). Alfabetización informativa: normas y resultados. Documento en línea. Recuperado el 27 de octubre, 2008 de:
<http://www.mariapinto.es/e-coms/normas.htm>.

Plan Provincial para el Desarrollo de las Bibliotecas Escolares (2003). *Bibliotecas escolares: centro de recursos educativos para la enseñanza y el aprendizaje*. Málaga: Consejería de Educación y Ciencia. Documento en línea. Recuperado el 29 de agosto, 2008 de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/malaga/bibliotecas>.

Ramírez Carvajal, J. (2007). *La formación de usuarios de la información en México*. Tesis, Maestría en Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

Rendón Giraldo, N. (2005). Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28 (2), 43-85.

Rosa Fekete, L. M. (2004). *La biblioteca escolar: la necesidad de su inserción en un sistema de bibliotecas escolares*. Buenos Aires: Programa de Acción Alternativa desde Latinoamérica para la Sociedad del Conocimiento.

Rueda, R. (1998). *Bibliotecas escolares: guía para el profesorado de educación primaria*. Madrid: Nancea.

Sanllorenti, A. M. (2003). Algo más que información: la necesidad, alianza entre información y comprensión. *La Gaceta de Económicas: de Económicas a la Sociedad*, 4 (31), 48-52.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. (1997). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Smith, A. G. (2005). *Beyond the basics: roles of the librarian in the Internet*. Documento en línea. Recuperado el 17 de septiembre, 2008 de: <http://www.vuw.ac.nz/~agsmith/beyond/2role.htm>.

Solís Valdespino, B. (Comp.) (2000-2001). *Promoción de los servicios y formación de los usuarios: modalidad de educación abierta y a distancia*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

Svinicki, M. (1991). *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

UNESCO/IFLA (2000). *Manifiesto sobre la biblioteca escolar*. Documento en línea. Recuperado el 30 de agosto, 2008 de: <http://www.ifla.org/vll/sll/pubs/mani-s.htm>.

Valle Couzzo, G., Verde, M. B. y Ladrón de Guevara, M. C. (2007). *La biblioteca escolar: usuarios y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.

Vega Barrera, L. (2003). *Bibliotecas escolares perspectivas del milenio*. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

Velasco Ruiz, B. (2004). *El fomento a la lectura en la biblioteca escolar*. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

Vélez Salas, C. (1997). La formación de usuarios en bibliotecas académicas en el ambiente de las nuevas tecnologías de información. *Información: Producción, Comunicación y Servicios*, 7 (31), 8-13.

Verdugo Sánchez, J. A. (1993). Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 7 (15), 4-15.

Vilchez Román, C. y Polo Ludeña, L. (2002). *Las bibliotecas escolares y el desarrollo de habilidades de información: la experiencia peruana*. Perú: Sistema Nacional de Bibliotecas, Dirección de Bibliotecas Escolares.

Villar Arellano, X. (Coord.) (2001). *Formar usuarios en la F.G.S.R.* Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez.